



Office of the
Commissioner of
Official Languages

Commissariat
aux langues
officielles

*F*or Rent

In Search of Bilingual Services from
Businesses in NCR Federal Buildings

Follow-up



To reach the Office of the Commissioner of Official Languages, dial toll-free 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2005
Cat. No.: SF31-74/2005
ISBN: 0-662-69557-7
OCOL-CLO PP006-01-2006

For a listing of any errors or omissions in this publication found subsequent to printing, please visit our Web site at www.ocol-clo.gc.ca.

HIGHLIGHTS

In March 2004, the Office of the Commissioner of Official Languages published the results of a study of commercial tenants in federal buildings in the National Capital Region (NCR). The Commissioner submitted 13 recommendations to the National Capital Commission (NCC), Public Works and Government Services Canada (PWGSC) and Canadian Heritage.

In the summer of 2005, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted a follow-up study to determine the extent to which these three organizations had implemented the recommendations, and to measure the progress that commercial tenants of buildings owned by the NCC and PWGSC had made in providing services in both official languages.

Availability of services in both official languages

An analysis of the results obtained from the follow-up study conducted among 198 commercial tenants of federal buildings located in the NCR shows that the availability of services in the minority language varies depending on the organization administering the lease and the location of the business.

The availability of in-person and telephone services in English in businesses located on the Quebec side is excellent. However, the availability of signage and written material has declined somewhat since 2003. We also noted that material is not available in French in some locations.

The availability of services in businesses located on the Ontario side remains basically the same as in 2003—60% of tenants are able to offer in-person or telephone services in French. Businesses had difficulty providing French-language signage and menus in 60% of cases.

The NCC is ahead in promoting bilingualism among its tenants in the NCR and is starting to reap the benefits of its work, since the level of bilingualism among businesses leasing from the NCC has improved slightly since 2003. The NCC's achievements are encouraging, though it must continue its efforts to further encourage its tenants, particularly those on the Ontario side, to offer their services in both official languages.

Almost all the businesses located on the Quebec side leasing from PWGSC were able to provide in-person and telephone services in both official languages in 2005. However, signage and written material were bilingual in only half of businesses. This constitutes a

slight decrease from 2003. On the Ontario side, PWGSC has seen a decline, over the past two years, in the level of bilingualism of the businesses located in its buildings. Their poor performance brings down the overall results for Ontario. The Department must quickly address the issue to correct the situation.

Implementation of recommendations

As shown in the following table, only 5 of the 13 recommendations were fully implemented.

Implementation Status of Recommendations in the 2004 Report

	PWGSC	NCC	Canadian Heritage
Recommendation 1	Implemented	Implemented	n/a
Recommendation 2	Implemented	Implemented	n/a
Recommendation 3	n/a	Implemented	n/a
Recommendation 4	n/a	Partially implemented	n/a
Recommendation 5	Implemented	n/a	n/a
Recommendation 6	Not implemented	n/a	n/a
Recommendation 7	Partially implemented	n/a	n/a
Recommendation 8	n/a	n/a	Implemented
Recommendation 9	Partially implemented	Implemented	n/a
Recommendation 10	Not implemented	n/a	n/a
Recommendation 11	n/a	n/a	Partially implemented
Recommendation 12	n/a	n/a	Implementation under way
Recommendation 13	n/a	n/a	Partially implemented

The NCC has implemented four of the five recommendations addressed to it by the Commissioner. The Commissioner expects the NCC will be able to fully implement Recommendation 4 without delay. Close monitoring of the file remains necessary to prevent setbacks.

Only three of the seven recommendations addressed to PWGSC have been implemented. The Department has not followed up on some of its commitments to the Senate Standing Committee on Official Languages and to the Commissioner in response to the recommendations in the 2004 report. The Commissioner expects the Department's senior management to take charge of the matter and show the necessary leadership to ensure that corrective measures are put in place as quickly as possible. She has made three new recommendations to PWGSC in this regard.

Canadian Heritage has implemented one of the Commissioner's four recommendations, one is being implemented and two have been partially implemented. The Commissioner feels that the Department has a restrictive interpretation of its responsibilities under Part VII of the *Official Languages Act* and that, to better respond to the spirit of the Act, the Department must more actively promote linguistic duality to the private sector and bilingualism in the NCR.

New recommendations

The Commissioner of Official Languages has issued four new recommendations as part of this follow-up report:

New Recommendation 1

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada amend its service clause so that all commercial tenants located in the National Capital Region are required to serve the public in both official languages. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by April 28, 2006.

New Recommendation 2

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada take the necessary steps to ensure that tenants provide service in both official languages, in particular by clarifying the language requirements in the leases and providing tenants with regular reminders of these requirements. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by September 29, 2006.

New Recommendation 3

The Commissioner of Official Languages recommends that Canadian Heritage take concrete steps to promote the bilingual character of the National Capital Region, initiate projects promoting linguistic duality with the private sector, and undertake a more active promotion of its Promotion of Linguistic Duality component among eligible organizations in order to encourage greater participation. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by March 30, 2007.

New Recommendation 4

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada work more actively with Canadian Heritage, the National Capital Commission and the municipal governments of Gatineau and Ottawa to promote the bilingual character of the National Capital Region actively in the business community.

TABLE OF CONTENTS

BACKGROUND	2
LEGISLATIVE FRAMEWORK	3
LANGUAGE REQUIREMENTS IN LEASES	4
SPOT CHECKS OF BUSINESSES	9
Methodology	9
Spot checks of businesses in the NCR, by province	12
Availability of services on the Quebec side of the NCR	12
Availability of services on the Ontario side of the NCR	14
Spot checks of NCC businesses located in the NCR	15
In-person and telephone services	15
Signage, written material and Web sites	17
Spot checks of PWGSC businesses located in the NCR	18
In-person and telephone services	19
Signage, written material and Web sites	20
Conclusions	21
MONITORING AND CONTROL MECHANISMS	23
PROMOTING LINGUISTIC DUALITY	26
ASSISTANCE TO TENANTS	31
CONCLUSIONS	34
APPENDIX A List of new recommendations, responses from institutions and our responses	35
APPENDIX B Implementation of the 2004 recommendations	38

B BACKGROUND

In April 1997, the Standing Joint Committee on Official Languages tabled its report in Parliament on the application of the *Official Languages Act* in the National Capital Region (NCR). In particular, the Committee looked at language requirements in the leases of commercial tenants of federally owned buildings. The report put forward proposals that would "make a significant contribution to the process of ensuring that the National Capital Region reflects Canada's linguistic duality as faithfully as possible, in all sectors of activity, both public and private."

In March 2004, the Office of the Commissioner of Official Languages published a study of 207 commercial tenants of federal buildings located in the core area of the NCR, taking into account the Committee's recommendations. The results showed that most businesses located on the Quebec side communicated with the public in both official languages. On the Ontario side, however, the majority of businesses did not have signage in both official languages and almost half could not serve clients in French. To address the situation, the Commissioner made 13 recommendations to the National Capital Commission (NCC), Public Works and Government Services Canada (PWGSC) and Canadian Heritage (see Appendix B). These recommendations focused primarily on the content of the language clauses in leases, monitoring and control mechanisms to ensure that commercial tenants meet their language responsibilities, and the creation of programs to encourage and help the private sector to offer services in both official languages.

In May 2004, the NCC, PWGSC and Canadian Heritage appeared before the Senate Standing Committee on Official Languages to report on the action taken in response to the Commissioner's recommendations. The Office of the Commissioner of Official Languages began a follow-up study in the summer of 2005 to determine the extent to which the recommendations of the March 2004 study had been implemented within the prescribed timelines.

According to Part VII of the 1988 *Official Languages Act*, the Government of Canada is committed to “fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.” The government’s commitment, stipulated in section 41 of the Act, and the responsibility of federal organizations to act on this commitment, stipulated in sections 42 and 43 of the Act, were adopted by Parliament in accordance with the powers given to it by subsection 16(3) of the Canadian Charter of Rights and Freedoms, to advance the equality of status and use of English and French.

In carrying out this commitment, the NCC, PWGSC and Canadian Heritage must act in a manner that respects both the purpose and spirit of the Act, as described in the preamble, where Parliament emphasizes the government’s commitment to linguistic duality and, in particular, to “enhancing the bilingual character of the National Capital Region and to encouraging the business community, labour organizations and voluntary organizations in Canada to foster the recognition and use of English and French.”

This legislative framework provides a basis for examining the responsibilities of federal institutions that own property and land in the NCR. Specifically, the NCC and PWGSC are responsible for ensuring that their commercial tenants in the NCR communicate with the public and offer their services in both official languages. The two organizations therefore include in their leases language requirements regarding both signage and service to the public.

Canadian Heritage also has an important role to play in encouraging and helping the business community to provide services in English and French, and in promoting the recognition and use of the two languages. This mandate is derived from paragraph 43(1)(f) of the Act, which states that the Department of Canadian Heritage is to take such measures as it considers appropriate to “encourage and cooperate with the business community, labour organizations, voluntary organizations and other organizations or institutions to provide services in both English and French and to foster the recognition and use of those languages.” The Department must therefore see that programs to that effect are in place.

LANGUAGE

REQUIREMENTS IN LEASES

To respect the Government of Canada's commitments as stated in Part VII of the *Official Languages Act*, the NCC and PWGSC are responsible for including official language requirements in commercial leases negotiated in the NCR.

In her 2004 report, the Commissioner made five recommendations to ensure that language clauses are clearly defined and included in all commercial leases, and that tenants are informed of their obligations.

Recommendation 1

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada take the necessary measures to ensure that the content of the language clauses is discussed and clarified with commercial tenants when they sign or renew their lease and inform them of the concrete actions that must be taken in order to meet their linguistic obligations.

To make it easier for tenants to find information on their language requirements, the NCC has grouped all language clauses together in an appendix to the lease. When negotiating a lease, the NCC asks tenants to sign the appendix to show that they are aware of the requirements. The Commissioner believes that this procedure responds to the recommendation.

When negotiating a lease, the PWGSC officer responsible for the lease agreement discusses the language clauses with the tenants to ensure that they are aware of their linguistic responsibilities under the lease. The officer then signs a letter stating that the clauses have been discussed. This letter is inserted in the tenant's file. This procedure responds to the recommendation.

Follow-up to Recommendation 1: Recommendation implemented.

Recommendation 2

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada put in place, within two months of receiving this report, a monitoring mechanism to ensure that both language clauses are automatically added to any new or renewed commercial lease and provide the Office of the Commissioner of Official Languages with the results of this activity by December 31, 2004.

All of the NCC's commercial leases in the NCR contain language clauses. A clause regarding signage and another concerning service to the public are part of the NCC's standard lease agreement. The two language clauses are automatically added to any new or renewed commercial lease in accordance with the Commissioner's recommendation. Since 2003, the NCC has renewed 12 leases and signed 3 new ones.

Since January 2004, PWGSC has been using a standard lease agreement for all its commercial leases in the NCR. This lease agreement contains a clause regarding signage and one regarding service to the public. These language clauses are included in new and renewed leases as they are concluded. While PWGSC did not report on this activity by the date stipulated in the recommendation, the Commissioner believes that it has responded to the recommendation by putting a standard lease agreement in place.

Follow-up to Recommendation 2: Recommendation implemented.

Recommendation 3

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission ensure the addition and enforcement of language clauses for service and written material in any new or renewed long-term leases negotiated with development companies and ensure that commercial tenants renting space from them are informed of their linguistic obligations.

In addition to commercial leases, the NCC negotiates ground or development leases. These are long-term leases concluded with development companies that renovate or construct buildings on NCC land and then sublet commercial space. In response to the

Commissioner's recommendation, the NCC now includes language clauses in its ground leases and requires development companies to include language clauses (the same ones that the NCC includes in its own commercial leases) in the leases signed by businesses that are subletting the premises.

Follow-up to Recommendation 3: Recommendation implemented.

Recommendation 5

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada inform, within two months of receiving this report, all commercial tenants in the National Capital Region that have language clauses in their lease of what is expected of them with regard to service and signage.

In response to the Commissioner's recommendation, PWGSC sent a letter to its tenants in the summer of 2004, informing them of their linguistic obligations and providing a list of the resources and tools available to help them meet those obligations. The Department felt the need to send a subsequent letter that summer to address tenants' concerns regarding media coverage of the initial letter.

Follow-up to Recommendation 5: Recommendation implemented.

Recommendation 7

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada take, within three months of receiving this report, appropriate measures to ensure that the language clauses added to any new lease clearly identify what is required in the way of signage and bilingual services and that the elements of service found in the clauses are similar to those used by the National Capital Commission.

In her previous report, the Commissioner requested that the language clauses used by PWGSC clearly identify signage and service requirements. She is pleased to note that the current clauses regarding signage and service "in support of the federal government" are clear and detailed.

Tenants providing a service in support of the federal government have the following responsibility:

"There shall be adequate staff on the Premises, at all times, in order to provide the highest quality of service in both official languages of Canada."

The Department uses two different service clauses depending on the services provided by tenants. However, prior to January 2004, PWGSC used only one clause, which was the same as the one now used solely for tenants who provide service in support of the federal government. Tenants who provide service to the "general public" have the following responsibility:

"The Landlord wishes to promote the use of both official languages of Canada and encourages the Tenant to provide its services in the Premises in French and English. The Tenant agrees that it will endeavour to provide bilingual services to the public where possible."

We note that there are problems with the Department's language clause regarding service to the general public. Speaking before the Senate Standing Committee on Official Languages in May 2004, the Department stated: "Since 2000, PWGSC has required that all commercial leases include clauses covering the provision of signage and services in both official languages in the National Capital Region."

In our opinion, tenants that provide service to the general public are not required to meet any specific obligation since the language clause developed by the Department merely encourages them to offer bilingual services. Furthermore, the expression "where possible" is ambiguous and could lead tenants to form a narrow interpretation of their linguistic obligations.

The Commissioner believes that there is no reason to distinguish between commercial tenants serving the general public and those whose services are in support of the federal government, especially since the Department does not make this distinction in the signage clause.

The Commissioner reminds PWGSC of the commitment it made before the Senate Standing Committee on Official Languages in May 2004: "PWGSC is committed to fostering the full recognition and use of the English and French languages in Canadian

society, as well as enhancing the bilingual character of the National Capital Region." We feel that this commitment must be viewed in tandem with PWGSC's other statement before the Senate Committee that all its leases contain clauses requiring tenants to respect both official languages.

The Commissioner asks the Department to review the service clause in order to strengthen it and to better respond to her recommendation. Furthermore, as shown by the results of the spot checks conducted among businesses in 2005, PWGSC must be more firm with its tenants.

Follow-up to Recommendation 7: Recommendation partially implemented.

New Recommendation 1

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada amend its service clause so that all commercial tenants located in the National Capital Region are required to serve the public in both official languages. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by April 28, 2006.

POT CHECKS OF BUSINESSES

To evaluate the progress made since the last study, we conducted a new series of spot checks of NCC and PWGSC commercial tenants. These new spot checks were conducted using the same methodology as that used in the summer of 2003.

Methodology

Canada's capital must be a reflection of the country. All citizens of and visitors to the National Capital Region should therefore be able to receive service in the official language of their choice in federal buildings. During our spot checks, we focused on businesses with easy public access in high-traffic areas or areas popular with tourists, the majority of which are located in the core area of the NCR.¹ With a few exceptions, we visited businesses located in the cities of Ottawa and Gatineau.²

The NCC and PWGSC rent their premises and land to a wide range of organizations and businesses. We conducted spot checks of boutiques and retailers, restaurants, fast-food outlets, museums and art galleries, eyewear stores, dry cleaners, travel agencies, banking institutions, golf and minigolf courses, campgrounds, hotels, hairdressers and estheticians, sports facilities, marinas, beaches and tour companies. A total of 198 businesses were visited, 33 in Quebec, and 165 in Ontario. Of these, 76 lease from the NCC and 122 from PWGSC (see Table 1).

We did not include facilities that do not serve the general public (e.g., research facilities, farms), those that are not easily accessible by the general public (e.g., cafeterias, convenience stores and fitness centres located in office buildings, private clubs) and those offering specialized services (e.g., law or dental offices, development corporations, bookstores specializing in one language).

1. The National Capital Region, as defined in the *National Capital Act* (1985), covers about a 75 km² and extends well beyond the municipal boundaries of the cities of Ottawa and Gatineau.

2. Some businesses located outside the municipal boundaries were checked because we felt they attracted tourists.

Table 1

Distribution of businesses checked

	Ontario	Quebec	Total
No. of businesses leasing from the NCC	67	9	76
No. of businesses leasing from PWGSC	98	24	122
Total businesses visited	165	33	198

For this follow up study, we conducted spot checks of the 198 businesses that met the selection criteria. Most (78%) were also checked in 2003.³ It should be noted that, for the follow-up study, all the businesses received a spot check; sampling was impossible given the small number of NCC businesses located on the Quebec side. Each business was spot-checked to verify the language of signage and written material as well as the availability of services in both official languages and the linguistic quality of this service. We also did a spot check of telephone service and Web sites. In all cases, the auditor posed as a customer.

The same elements were checked as in the previous study:

Signage and written material

The auditor checked whether each of the following elements was bilingual or unilingual:

- exterior signage – the information written on the business's main sign (other than the business name) and any advertising posted outside the business or in the windows, such as specials, sales, tables d'hôtes;
- advertising posted inside the business – such as specials, sales, tables d'hôtes;
- menus in restaurants and fast-food outlets;
- promotional material – leaflets, brochures and flyers.

³ Over the last two years, some businesses closed down and others opened their doors.

In-person service

The auditor determined whether service was available in the minority language (French on the Ontario side and English on the Quebec side).

If service was available in the minority language, the auditor verified its linguistic quality:

- poor – the service provider had a poor knowledge of the minority language, and had difficulty understanding the auditor and communicating the information requested;
- satisfactory – the service provider had sufficient knowledge of the minority language to understand the auditor and provide the information requested;
- very good – the service provider had a good command of the minority language.

When assessing the results, we determined that a language-quality rating of satisfactory or very good met the requirements for bilingual service, since the auditor was able to receive a level of service comparable to what would have been received in the other language.

Telephone service

A telephone spot check was conducted for each business, except fast-food outlets located in food courts. Calls were made during normal business hours. The auditor made only one call to each business. The methods of answering varied: some calls were answered by a staff member, while others were directed to voice mail or an answering machine.

The auditor determined whether service was available in the minority language. If service was available in the minority language, the auditor rated the linguistic quality.

Web sites

We checked the Web sites operated by local businesses. The sites belonging to major chains with stores across the country were not selected since they extended beyond the scope of our study, which focussed on the NCR. Although the language clauses in the commercial leases of NCC and PWGSC tenants do not specify Web sites, the sites are a means of advertising. The information posted on a business' Web site is therefore subject to the language clauses concerning signage.

The auditor determined whether the Web site was bilingual or unilingual using the same procedure as for evaluating written material.

LEGISLATIVE ISSUES CONCERNING COMMERCIAL SIGNAGE

Provincial governments are responsible for the language of commercial signage. The language of signage is legislated in Quebec, but not in Ontario. Section 58 of the Charter of the French Language states that "public signs and posters and commercial advertising must be in French. They may also be both in French and in another language provided that French is markedly predominant." The same is true for printed advertisements, which are dealt with in section 52 of the Charter.

Federal institutions, however, are subject to federal law. Section 29 of the *Official Languages Act* states that "where a federal institution identifies any of its offices or facilities with signs, each sign shall include both official languages or be placed together with a similar sign of equal prominence in the other official language."

Promoting the bilingual character of the NCR and the use of both official languages therefore complies with provincial and federal legislation.

Spot checks of businesses in the NCR, by province

The availability of services⁴ in both official languages in the NCR varies considerably between Quebec and Ontario. As we will also see in the following sections, the level of bilingualism among businesses varies depending on whether they are tenants of the NCC or of PWGSC.

Availability of services on the Quebec side of the NCR

Of the 33 businesses that were spot-checked, 9 leased from the NCC and 24 from PWGSC. Most businesses (79%) had also been checked in 2003, the others being new businesses.

Aside from a few exceptions, in-person and telephone services were available in English on the Quebec side of the NCR, as in 2003 (see Table 2).

4. In terms of in-person and telephone service, we verified the availability of service in the minority language only: English on the Quebec side and French on the Ontario side.

Table 2

Spot check results: Availability of service from Quebec businesses in 2003 and 2005

	Service Available in English; Language Quality Satisfactory to Very Good		
	2003	2005	Change
In-person service	100% (33/33)	97% (32/33)	≈
Telephone service	100% (30/30)	92% (24/26)	≈

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 ≈ No significant change ↑ Improvement of service

We found that signage and written material were bilingual in about 60% of cases (see Table 3). In most cases, the English version was lacking, although five locations were noted where material was not always available in French. The only unilingual Web site was in English.

Table 3

Spot check results: Signage, written material and Web sites of Quebec businesses in 2003 and 2005

	Bilingual Material		
	2003	2005	Change
Exterior signage	79% (26/33)	59% (17/29)	↓
Menus	75% (9/12)	60% (9/15)	↓
Interior signage	76% (22/29)	62% (15/24)	↓
Promotional material	90% (9/10)	69% (9/13)	↓
Web sites	60% (3/5)	83% (5/6)	↑

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 ≈ No significant change ↑ Improvement of service

As indicated, signage and written material in businesses located in Quebec are not sufficiently available in both official languages. This situation has deteriorated since 2003, and the Commissioner is concerned. However, there is improvement with regard to Web sites.

Availability of services on the Ontario side of the NCR

Of the 165 businesses that were spot-checked, 67 leased from the NCC and 98 from PWGSC. Most (78%) had also received spot checks in 2003, the others being new businesses.

As shown in Table 4, close to 60% of the businesses were able to provide services in French in person and on the telephone. These results are about the same as those in 2003.

Table 4

Spot check results: Availability of service from Ontario businesses in 2003 and 2005

	Service Available in French; Language Quality Satisfactory to Very Good		
	2003	2005	Change
In-person service	58% (99/170)	57% (94/165)	≈
Telephone service	63% (95/150)	56% (83/147)	↓

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 ≈ No significant change ↑ Improvement of service

As shown in Table 5, the situation regarding bilingual signage was much the same as in 2003. There was a slight decline in terms of menus, but a slight increase in bilingual interior signage. Most Web sites did not provide French-language versions.

Table 5

Spot check results: Signage, written material and Web sites of Ontario businesses in 2003 and 2005

	Bilingual Material		
	2003	2005	Change
Exterior signage	38% (63/167)	40% (54/136)	≈
Menus	39% (17/44)	35% (17/48)	↓
Interior signage	21% (30/140)	25% (27/107)	↑
Promotional material	38% (10/26)	39% (15/38)	≈
Web sites	14% (7/50)	12% (3/26)	≈

LEGEND: ≈ No change ↓ Deterioration of service
 ≈ No significant change ↑ Improvement of service

Spot checks of NCC businesses located in the NCR

Of the 76 businesses leasing from the NCC, 9 were located in Quebec and 67 in Ontario. Sixty-four percent of the businesses spot-checked in 2003 were checked again in 2005, the others being new businesses.⁵

In-person and telephone services

As shown in Table 6, all businesses leasing from the NCC that were located in Quebec received almost perfect results for in-person and telephone services. During telephone spot checks, we received service in English at all the numbers at which we were able to speak to a representative. In one case, we received a voice mail message in French only. These results are similar to those obtained in 2003.

⁵ There was no significant difference between the performance of new businesses and the performance of businesses that were also checked in 2003.

Table 6

Spot check results: Availability of service from Quebec businesses leasing from the NCC in 2003 and 2005

	Service Available in English; Language Quality Satisfactory to Very Good		
	2003	2005	Change
In-person service	100% (6/6)	100% (9/9)	=
Telephone service	100% (6/6)	88% (7/8)	≈

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 ≈ No significant change ↑ Improvement of service

Businesses located in Ontario provided in-person service in French in nearly 70% of cases, and telephone service in three-quarters of cases. We noted a slight improvement over 2003 in terms of the availability of French-language services (see Table 7).

Table 7

Spot check results: Availability of service from Ontario businesses leasing from the NCC in 2003 and 2005

	Service Available in French; Language Quality Satisfactory to Very Good		
	2003	2005	Change
In-person service	59% (40/68)	67% (45/67)	↑
Telephone service	70% (42/60)	76% (48/63)	↑

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 ≈ No significant change ↑ Improvement of service

Signage, written material and Web sites

From Table 8 we can see once again that businesses located in Quebec and leasing from the NCC received perfect results regarding menus, interior signage and promotional material in 2005. Exterior signage and Web sites were generally in both official languages. However, we also noted that one of the businesses had mostly English signage and that the only unilingual Web site was in English.

Table 8

Spot check results: Signage, written material and Web sites of Quebec businesses leasing from the NCC in 2003 and 2005

	Bilingual Material		
	2003	2005	Change
Exterior signage	83% (5/6)	78% (7/9)	↓
Menus	50% (1/2)	100% (5/5)	↑
Interior signage	100% (4/4)	100% (6/6)	=
Promotional material	100% (4/4)	100% (5/5)	=
Web sites	60% (3/5)	83% (5/6)	↑

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 ≈ No significant change ↑ Improvement of service

Table 9 shows an improvement in bilingual material on the Ontario side in 2005. The greatest improvement is in interior signage and promotional material. The Commissioner encourages the NCC to maintain its efforts so that the percentage of businesses meeting requirements continues to increase rapidly.

Table 9

Spot check results: Signage, written material and Web sites of Ontario businesses leasing from the NCC in 2003 and 2005

	Bilingual Material		
	2003	2005	Change
Exterior signage	46% (33/71)	55% (31/56)	↑
Menus	47% (9/19)	57% (13/23)	↑
Interior signage	9% (5/55)	29% (13/45)	↑
Promotional material	29% (5/17)	44% (11/25)	↑
Web sites	15% (5/33)	16% (3/19)	=

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 = No significant change ↑ Improvement of service

Spot checks of PWGSC businesses located in the NCR

Of the 122 businesses leasing from PWGSC that were visited, 24 were located in Quebec and 98 in Ontario. Most of the businesses spot-checked in 2003 (86%) were checked again in 2005, the others being new businesses.⁶

⁶ There was no significant difference between the performance of new businesses and the performance of businesses that were checked in 2003.

In-person and telephone services

In 2005, almost all of the businesses located in Quebec and leasing from PWGSC were able to provide in-person and telephone services in both official languages (see Table 10).

Table 10

Spot check results: Availability of service from Quebec businesses leasing from PWGSC in 2003 and 2005

	Service Available in English; Language Quality Satisfactory to Very Good		
	2003	2005	Change
In-person service	100% (27/27)	96% (23/24)	=
Telephone service	100% (24/24)	94% (17/18)	=

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 ≅ No significant change ↑ Improvement of service

The situation was different on the Ontario side, however, where we noted a decrease in the availability of in-person and telephone services. In 2003, 58% of the businesses were able to provide in-person service in French. In 2005, slightly more than half of the businesses located on the Ontario side of the NCR were unable to offer bilingual services in person or over the telephone (see Table 11). We can therefore conclude that there has been a deterioration over the past two years, and the Commissioner is concerned about this situation.

Table 11

Spot check results: Availability of service from Ontario businesses leasing from PWGSC in 2003 and 2005

	Service Available in English; Language Quality Satisfactory to Very Good		
	2003	2005	Change
In-person service	58% (59/102)	49% (48/98)	↓
Telephone service	59% (53/90)	42% (35/84)	↓

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 ≅ No significant change ↑ Improvement of service

Signage, written material and Web sites

Table 12 shows that only half of the businesses visited in Quebec in 2005 provided signage or promotional material in both languages, and fewer than half of the restaurants provided bilingual menus. Four of the businesses even had mainly English-language signage. No Web sites were located. We find that the situation has deteriorated slightly since 2003 with regard to signage and written materials.

Table 12

Spot check results: Signage, written material and Web sites of Quebec businesses leasing from PWGSC in 2003 and 2005

	Bilingual Material		
	2003	2005	Change
Exterior signage	78% (21/27)	50% (10/20)	↓
Menus	80% (8/10)	40% (4/10)	↓
Interior signage	72% (18/25)	50% (9/18)	↓
Promotional material	83% (5/6)	50% (4/8)	↓
Web sites	n/a	n/a	n/a

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
≈ No significant change ↑ Improvement of service

On the Ontario side, the performance of businesses visited, which was not stellar in 2003, also declined. Table 13 indicates that slightly more than one-quarter of the businesses had exterior signage in both official languages, and fewer than one-third had bilingual promotional material. Fewer than two businesses out of ten had bilingual menus, and interior signage was lacking in many instances. None of the seven Web sites checked was bilingual.

Table 13

Spot check results: Signage, written material and Web sites of Ontario businesses leasing from PWGSC in 2003 and 2005

	Bilingual Material		
	2003	2005	Change
Exterior signage	31% (30/96)	28% (22/78)	=
Menus	32% (8/25)	16% (4/25)	↓
Interior signage	29% (25/85)	23% (14/62)	↓
Promotional material	56% (5/9)	31% (4/13)	↓
Web sites	12% (2/17)	0% (0/7)	↓

LEGEND: = No change ↓ Deterioration of service
 ≈ No significant change ↑ Improvement of service

Conclusions

Our study shows that the availability of services in both official languages varies greatly in the NCR, depending on whether the business is on the Quebec or Ontario side, and primarily on whether the business leases from the NCC or PWGSC.

Businesses that are tenants of the NCC and located in Quebec have almost perfect results regarding in-person and telephone services as well as written material. On the Ontario side, we find there has been an improvement in the availability of French-language services and bilingual material since 2003, and the greatest improvement has been in interior signage and promotional material. The NCC must continue its efforts to increase the number of businesses that meet the language requirements.

The Commissioner emphasizes that businesses located in Quebec and leasing from PWGSC had excellent results with regard to in-person and telephone services. However, the performance of these same businesses has declined since 2003 with respect to signage and

written material. On the Ontario side, the level of bilingualism among businesses has significantly declined since 2003. This situation is all the more alarming given that half of the 24 tenants whose leases were signed or renewed between 2003 and 2005 were not able to serve us in both official languages and had no bilingual signage. PWGSC has taken a step backwards. Based on these observations, it is clear that PWGSC must quickly review its strategy for promoting linguistic duality among its tenants. The measures put in place over the last two years have not produced the anticipated results. The Commissioner expects the Department to quickly put in place the necessary measures to correct the situation.

New Recommendation 2

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada take the necessary steps to ensure that tenants provide service in both official languages, in particular by clarifying the language requirements in the leases and providing tenants with regular reminders of these requirements. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by September 29, 2006.

The Commissioner feels that the NCC and PWGSC must have monitoring and control mechanisms in place to ensure that their tenants meet their linguistic responsibilities. These mechanisms also show tenants the importance placed on official languages. The Commissioner made two recommendations in this regard in the previous report.

Recommendation 4

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission ensure, within three months of receiving this report, that Minto Properties Ltd. modifies its methodology for evaluating service in person so that the data obtained better reflect the availability of services in both official languages from businesses located on National Capital Commission property.

Minto Properties Ltd. is responsible for the day-to-day management of NCC buildings and is responsible for conducting spot checks of businesses to determine the availability of services and signage in both official languages. The company does this by visiting each business once a year. At the time of the previous study, tenants were given advance notice of the date and time of the visit. When they arrived on the premises, evaluators identified themselves before proceeding with the spot check. The Commissioner had asked the NCC to review this methodology so that the information collected would better reflect the availability of service in the two official languages.

To apply the Commissioner's recommendation, the property management company changed its procedures. Tenants are now given notice only of the month in which the visit will take place, but not of the exact date. However, the evaluators continue to identify themselves to the proprietor during the visit. This method does not permit an evaluation of the actual availability of service in the business, that is, the service that a member of the public would receive upon entering the business. Indeed, only one bilingual employee has to be on site for the evaluator to conclude that bilingual service is available.

The NCC states that, under provisions of the *Ontario Commercial Tenancies Act* and the *Civil Code of Québec*, it is not authorized to conduct spot checks of its businesses using a "secret shopper." We do not share this opinion.

In Ontario, the legislation governing commercial leases simply guarantees tenants quiet enjoyment of the premises, while the legislation governing residential leases clearly sets out owners' rights and responsibilities regarding access to and inspection of the premises. The legislation regarding commercial leases in Quebec also simply requires owners to act in a reasonable manner. Consequently, NCC representatives have the authority to conduct spot checks of businesses to verify the availability of service and signage in both official languages without having to identify themselves. By informing tenants of the month in which the evaluation will take place, the NCC acts in accordance with its obligation to guarantee tenants quiet enjoyment of the premises. For this reason, the Commissioner continues to support a "secret shopper" approach and believes that the NCC has only partially implemented the recommendation.

Follow-up to Recommendation 4: Recommendation partially implemented.

Recommendation 6

The Commissioner recommends that Public Works and Government Services Canada put in place, within three months of receiving this report, monitoring and control mechanisms to ensure that commercial tenants are complying with their linguistic obligations and provide the Office of the Commissioner of Official Languages with the results of these activities by December 31, 2004.

Despite the Commissioner's recommendation, PWGSC has still not put in place formal monitoring mechanisms to ensure that businesses are complying with the language clauses in their leases. The Department relies instead on informal observations. Furthermore, it indicated at a meeting with representatives of the Office of the Commissioner of Official Languages that it had not given and did not intend to give SNC-Lavalin ProFac (the company responsible for the daily management of several PWGSC buildings since April 2005) the mandate to conduct spot checks of businesses.

However, appearing before the Senate Standing Committee on Official Languages in May 2004, PWGSC stated that it would "implement a monitoring process to determine whether commercial tenants are complying with their linguistic obligations. Tenants will be notified of the results and encouraged to resolve non-compliant issues." Only a few days later, the Commissioner received a letter from PWGSC's Associate Deputy Minister stating that "the Department will institute a control and reporting process and will determine whether

current and new tenants are complying with the language clauses in their leases. [...] PWGSC will implement a monitoring program that involves having a "secret shopper" complete a form every six months to confirm whether commercial tenants are meeting their language responsibilities regarding service and signage. Tenants will be notified of the results and encouraged to resolve any issues of non-compliance."

The Commissioner notes that none of these measures has been implemented to date. According to the Department, the City of Ottawa already conducts spot checks of downtown businesses, including those leasing from PWGSC. However, there is no formal agreement between the City and PWGSC in this regard, and the Department therefore has no control over the methodology used during these spot checks.

The Commissioner deplores the fact that PWGSC has not followed up on its commitments to the Committee or to her. Given the disappointing results of our spot checks in 2003 and 2005, this attitude on the part of a federal department is unacceptable and indicates PWGSC's great hesitancy when it comes to fulfilling its responsibilities concerning official languages. This situation also confirms the conclusions in the recent PWGSC audit report⁸ in which the Commissioner noted insufficient leadership among senior management regarding the official languages program. The Commissioner expects PWGSC to follow up on Recommendation 6 without delay, as it has clearly committed to do. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by April 30, 2006.

Follow-up to Recommendation 6: Recommendation not implemented.

8. *Audit of the Management of the Official Languages Program of Public Works and Government Services Canada*
Office of the Commissioner of Official Languages, September 2005.

PROMOTING LINGUISTIC DUALITY

In her 2004 report, the Commissioner made four recommendations to Canadian Heritage concerning the promotion of bilingual service among private-sector businesses, particularly those in the NCR, in accordance with its responsibilities set out in subsection 43(1) of the *Official Languages Act*.

Recommendation 8

The Commissioner recommends that the Department of Canadian Heritage review, by December 2004, its current programs in order to include activities designed specifically at encouraging and assisting private business to offer services in both official languages.

To help promote and support linguistic duality, Canadian Heritage has implemented the Enhancement of Official Languages Program. Through the program's Promotion of Linguistic Duality component, the Department provides funds to various volunteer and non-profit organizations. Its funding supports activities to enhance linguistic duality and encourage the provision of services in both official languages. The Promotion of Linguistic Duality component offers three funding vehicles:

- Collaboration in Promotion supports the ongoing commitment and actions of organizations involved primarily in promoting linguistic duality and the provision of services in both official languages, with a focus on long-term outcomes.
- Support for Innovation encourages innovative projects that promote linguistic duality and the provision of services in both official languages.
- Support for Interpretation and Translation assists organizations that encourage the participation of Canadians in both official languages at public events and aims to increase the number of documents available in both official languages.

According to Canadian Heritage, it conducts regular reviews to ensure that its programs are effective and efficient. In particular, it reviewed the Promotion of Linguistic Duality component and revised some of the eligibility criteria to broaden its scope and better meet organizations' funding needs for projects that help private-sector businesses offer bilingual service.

The City of Ottawa project is one of the projects funded by Canadian Heritage. In 2002, the Department concluded a \$2.5-million agreement to improve the city's bilingual services, \$250,000 of which was allocated to the Business Assistance Project.

which helps businesses provide bilingual service to their customers and post signs in both official languages. This funding was given to the City of Ottawa through Canadian Heritage's Support for Innovation initiative, which encourages innovative activities and projects.

The NCC and PWGSC have both stated that they participate in the Business Assistance Project and provide their tenants with tools developed by the City of Ottawa. The funding agreement between the City and Canadian Heritage ends in March 2006. The Commissioner feels that the work of the City of Ottawa and its partners should not be abandoned for lack of funding. She points out that, as Canada's capital, Ottawa should be a reflection of the country and represent the linguistic duality of Canadian society. Canadian Heritage has already indicated that it would be open to a request from the Province of Ontario, through the Intergovernmental Cooperation on Minority-Language Services program, to ensure continued funding for the City of Ottawa project.

Follow-up to Recommendation 8: Recommendation implemented.

BUSINESS ASSISTANCE PROJECT

Phase I of the project, launched in the fall of 2002, focused on assessing merchants' interest in offering bilingual service and identifying their needs. The City began phase II of the project in the fall of 2003, providing merchants in the pilot areas of the Byward Market and the St. Laurent Shopping Centre with services and tools to promote bilingual service to their customers. These services and tools included: a low-cost translation service; communications skills workshops for merchants and staff; tips on hiring bilingual staff; and a tool kit featuring a glossary, a poster and stickers with the campaign symbol, and a lapel pin showing the active offer of service symbol. Evaluation of phase II ended in the summer of 2004. The City of Ottawa noted an improvement in the level of bilingual service and signage among businesses in the Byward Market and the St. Laurent Shopping Centre.

Phases I and II of the Business Assistance Project enabled the City of Ottawa and its partners to assess bilingualism in the pilot areas and identify the services necessary to achieve the program's objectives. The City noted a high demand for translation services and communications skills workshops. It also upgraded its tool kit. The City launched phase III in the fall of 2004, extending the project to all Ottawa merchants, in particular the Rideau Centre and businesses on Rideau, Sparks, Bank and Elgin streets. Implementation of phase III ended in the spring of 2005. The City recommended that its partners be more involved in distributing tool kits and that new partners be recruited.

Recommendation 11

The Commissioner of Official Languages recommends that the Department of Canadian Heritage determine, in cooperation with the National Capital Commission, the most effective means of sensitizing the private sector in the National Capital Region to linguistic duality and conduct an awareness campaign aimed at encouraging private sector businesses to respect Canada's bilingual character by providing their services in both official languages.

In response to Recommendation 11, Canadian Heritage stated that the City of Ottawa's Business Assistance Project was the best method to increase awareness of linguistic duality within the private sector in the NCR. The Department said that it meets regularly with the NCC, PWGSC and the City of Ottawa to check on progress and explore other avenues of co-operation. The Department's contribution to the project is mainly financial. Financial contributions are, according to the Department, its only way to influence results.

Although the Department co-operates in many projects promoting linguistic duality and is committed to ensuring the file moves forward, its participation remains mainly one of financial support. The Commissioner feels this position demonstrates that Canadian Heritage sees its roles and responsibilities under sections 41 to 43 of the *Official Languages Act* in terms of a limited interpretation of Part VII of the Act. The Commissioner is asking Canadian Heritage to play a more proactive role in the promotion of the bilingual character of the NCR. Therefore, as indicated in the recommendation, the Commissioner expects the Department to take the lead on some projects, such as an awareness campaign aimed at the private sector in the NCR, and demonstrate greater leadership in this matter.

Canadian Heritage's responsibilities under section 43 of the Act are not restricted to the areas of activity outlined in subsection 43(1). Furthermore, in accordance with paragraph 43(1)(f), the Department must take measures not only to "encourage" the business community to provide services in both official languages, but also to "cooperate" with it in this regard. Taking proactive measures to encourage businesses in the NCR to provide service in both official languages would be in keeping with the type of activity provided for in paragraph 43(1)(f), and would support the government's commitment to "enhancing the bilingual character of the National Capital Region," as stated in the preamble to the Act.

The Commissioner believes that, to fulfill its responsibilities towards the NCR, Canadian Heritage should put in place a program specifically dedicated to the promotion of linguistic duality in the NCR. The Commissioner is of the opinion that the current programs, which are national in scope, do not necessarily meet the specific needs of the NCR.

Although Canadian Heritage did not fully implement the Commissioner's recommendation, its support of initiatives aimed at the promotion of linguistic duality in the NCR and its involvement in the City of Ottawa's Business Assistance Project allows us to conclude that the recommendation has been partially implemented.

Follow-up to Recommendation 11: Recommendation partially implemented.

Recommendation 12

The Commissioner of Official Languages recommends that the Department of Canadian Heritage ensure, by December 31, 2004, that it has met with representatives of provincial and municipal governments to determine the measures that could be taken to encourage the business community to provide services in both English and French.

Canadian Heritage states that it has acted on this recommendation by initiating discussions with several provincial and municipal governments on the promotion of linguistic duality. The Department explains that it acts as an intermediary, promoting the exchange of best practices in providing bilingual services. Discussions are still at the preliminary stage, and no strategy has been put in place. The Commissioner feels that, although work is underway, progress is slow and she encourages the Department to step up its efforts.

Follow-up to Recommendation 12: Implementation underway.

Recommendation 13

The Commissioner of Official Languages recommends that the Department of Canadian Heritage ensure collaboration between the federal, provincial and municipal governments and their private sector partners with a view to promoting the bilingual nature of the National Capital Region as part of an economic development strategy for the Region.

As the department coordinating implementation of Part VII, Canadian Heritage must act in collaboration with other federal institutions responsible for helping to promote the bilingual character of the national capital, such as the NCC and PWGSC, as well as other levels of government. The Commissioner recognizes that the Department regularly meets with its partners to discuss various projects to promote linguistic duality in the NCR.

The Commissioner believes that, as the lead department for implementing Part VII of the *Official Languages Act*, Canadian Heritage should be more proactive and demonstrate the leadership necessary to fulfill the Government of Canada's obligations. This is especially important given that the Department has said that it has difficulty in generating interest in its programs for the promotion of linguistic duality and in eliciting innovative projects. The Commissioner thus feels that the Department should also promote its funding programs more actively.

Follow-up to Recommendation 13: Recommendation partially implemented.

New Recommendation 3

The Commissioner of Official Languages recommends that Canadian Heritage take concrete steps to promote the bilingual character of the National Capital Region, initiate projects promoting linguistic duality with the private sector, and undertake a more active promotion of its Promotion of Linguistic Duality component among eligible organizations in order to encourage greater participation. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by March 30, 2007.

The Commissioner believes that the NCC and PWGSC must ensure that their tenants comply with the language clauses in their leases. However, to fulfill their responsibilities under Part VII of the *Official Languages Act*, the NCC and PWGSC must ensure that they provide their tenants with the necessary tools to meet their language obligations. In her previous report, the Commissioner made two recommendations in this regard.

Recommendation 9

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada assist their commercial tenants in meeting the linguistic obligations outlined in the language clauses in their lease through direct action or referral, as appropriate.

Each year, Minto Properties Ltd. sends a letter to all NCC tenants reminding them of their linguistic responsibilities and promoting the City of Ottawa's Business Assistance Project. This letter serves to inform tenants of the resources available to help them fulfill their linguistic responsibilities. According to the NCC, this process enables it to ensure that tenants are co-operating and demonstrates the importance that the NCC places on official languages issues.

When a new lease is signed, the NCC mails the tenant a tool kit from the City of Ottawa and a letter explaining the Business Assistance Project. The tenant is encouraged to use the available resources as needed. The NCC states that it obtains very good results with this process.

The NCC works with the City of Ottawa on the preparation and mailing of the letters. The City also stated that it received outstanding co-operation from the NCC in the promotion of its project and the distribution of tool kits.

The NCC told us that it prefers to take a personal approach with its tenants when encouraging them to meet their linguistic responsibilities and enlisting their co-operation. The NCC points out that it tries to resolve any problems as they arise by identifying solutions and communicating with tenants. The Commissioner feels these actions demonstrate that the NCC has responded to the recommendation.

In response to the Commissioner's Recommendation 5 (see the section on Language Requirements in Leases), PWGSC sent its tenants a letter in the summer of 2004, with information on the free resources on its Web site and a list of additional resources. At a meeting a few months later with Office of the Commissioner of Official Languages representatives, PWGSC stated that it would look into providing a translator for a specific period to help tenants translate signs, menus and other written material. Despite its intentions, however, the Department had not followed up on the proposal by July 2005 or sent its tenants a new mail-out.

To help tenants meet their linguistic responsibilities, PWGSC currently provides them with the City of Ottawa's tool kit when they sign a lease. The Commissioner feels the Department has only partially met the recommendation, since it does not ensure that tenants receive regular reminders of the tools available to them.

The Commissioner does not understand PWGSC's attitude toward implementing her recommendation. The Department seemed to have good intentions in 2004, and the Commissioner was encouraged by the ideas it put forward. She therefore hopes that the Department will take quick and concerted action, and work more closely with the NCC and the City of Ottawa to promote the NCR's bilingual character.

Follow-up to Recommendation 9: Implemented by the NCC and partially implemented by PWGSC.

New Recommendation 4

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada work more actively with Canadian Heritage, the National Capital Commission and the municipal governments of Gatineau and Ottawa to promote the bilingual character of the National Capital Region more actively in the business community.

Recommendation 10

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada provide as soon as possible technolinguistic tools, including writing and translation aids and terminology banks like Termium, at no cost to its commercial tenants, including those of the National Capital Commission.

The Commissioner believes that PWGSC, which is responsible for the Translation Bureau, is well positioned to help its tenants and those of the NCC with translation. That is why the Commissioner asked PWGSC to provide its commercial tenants with all of its technolinguistic tools free of charge. To comply with this recommendation (and similar recommendations in other Office of the Commissioner of Official Languages reports), the Translation Bureau conducted a feasibility study on making Termium and other linguistic tools available to the Canadian public free of charge. The study has been completed, and the Translation Bureau is currently examining the options open to it.

The Commissioner hopes PWGSC selects an option that will enable all Canadians to take advantage of the Translation Bureau's specialized tools free of charge. However, this is a long-term project. The Commissioner believes that PWGSC and NCC tenants should be able to have immediate access to the Translation Bureau's tools and expertise. Furthermore, the Commissioner believes that Termium will not meet the needs of the private sector, particularly merchants, since it is a database created specifically for the public sector. She therefore suggests that tools be developed to meet the private sector's translation needs. The Commissioner has therefore decided to reword Recommendation 10. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by September 29, 2006.

Recommendation 10 (reworded)

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada provide as soon as possible, and at no cost, technolinguistic tools, such as text editing tools and lexicons, developed specifically for commercial businesses, to its commercial tenants as well as those of the National Capital Commission.

Follow-up to Recommendation 10: Recommendation not implemented.

C ONCLUSIONS

Only 5 of the 13 recommendations in the Commissioner's 2004 report have been fully implemented. Of the 7 recommendations addressed to PWGSC, 3 have been implemented, 2 have been partially implemented and 2 remain unimplemented. Of the 5 recommendations addressed to the NCC, 4 have been implemented and 1 has been partially implemented. Of the 4 recommendations addressed to Canadian Heritage, 1 has been implemented, 2 have been partially implemented and 1 is underway.

The NCC is ahead in promoting bilingualism among its tenants in the NCR. Nevertheless, the NCC must increase its efforts to further encourage tenants, particularly those on the Ontario side, to provide services in both official languages.

PWGSC not only lags behind in dealing with commercial leases in the NCR, but it has taken a step backward in the past two years in terms of the level of bilingualism among its tenants. The Department's senior management must take charge of this issue and show the leadership required to implement corrective measures as soon as possible.

Canadian Heritage must promote the bilingual character of the NCR more proactively and initiate projects to promote linguistic duality. Only then will the Department fully meet its obligations under Part VII of the *Official Languages Act*.

**List of new recommendations, responses from institutions
and our responses**

New Recommendation 1

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada amend its service clause so that all commercial tenants located in the National Capital Region are required to serve the public in both official languages. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by April 28, 2006.

Response from PWGSC's Deputy Minister

PWGSC insists on reiterating its commitment towards the advancement of English and French in Canadian society. The Department, in collaboration with its legal services, is looking into the possibility of modifying the wording of its service clause in order to reinforce it.

Our response

The Commissioner will closely follow this issue to ensure that PWGSC implements her recommendation.

New Recommendation 2

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada take the necessary steps to ensure that tenants provide service in both official languages, in particular by clarifying the language requirements in the leases and providing tenants with regular reminders of these requirements. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by September 29, 2006.

Response from PWGSC's Deputy Minister

PWGSC recognizes the importance of clarifying the language requirements in its leases and providing tenants with regular reminders. In the action plan it is currently developing to address this file, PWGSC will improve its communication and awareness strategy so that tenants are able to offer their services in both official languages.

Our response

The Commissioner expects to receive PWGSC's action plan, currently under development, within a reasonable time.

New Recommendation 3

The Commissioner of Official Languages recommends that Canadian Heritage take concrete steps to promote the bilingual character of the National Capital Region, initiate projects promoting linguistic duality with the private sector, and undertake a more active promotion of its Promotion of Linguistic Duality component among eligible organizations in order to encourage greater participation. The Commissioner expects to receive a report on the implementation status of this recommendation by March 30, 2007.

Response from the Deputy Minister of Canadian Heritage

Canadian Heritage has requested a change of deadline for the implementation of this recommendation to March 2007, since the file involves agreements with other partners such as the NCC, the City of Ottawa and PWGSC, a process that requires time. As regards initiatives receiving financing through Canadian Heritage programs, it is easiest to access financial information at the end of the fiscal year when recipients report on their results.

Our response

The Commissioner agrees with the time frame proposed by Canadian Heritage.

New Recommendation 4

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada work more actively with Canadian Heritage, the National Capital Commission and the municipal governments of Gatineau and Ottawa to promote the bilingual character of the National Capital Region more actively in the business community.

Response from PWGSC's Deputy Minister

PWGSC has participated and intends to collaborate more actively with Canadian Heritage, the National Capital Commission and the municipal administrations of Ottawa and Gatineau to develop tools that will help actively promote the bilingual character of the NCR with its tenants.

Our response

The Commissioner expects that the action plan submitted by PWGSC will report on its activities in this regard.

A

PPENDIX B

Implementation of the 2004 recommendations

Recommendation 1

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada take the necessary measures to ensure that the content of the language clauses is discussed and clarified with commercial tenants when they sign or renew their lease and inform them of the concrete actions that must be taken in order to meet their linguistic obligations.

Follow-up to Recommendation 1: Recommendation implemented.

Recommendation 2

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada put in place, within two months of receiving this report, a monitoring mechanism to ensure that both language clauses are automatically added to any new or renewed commercial lease and provide the Office of the Commissioner of Official Languages with the results of this activity by December 31, 2004.

Follow-up to Recommendation 2: Recommendation implemented.

Recommendation 3

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission ensure the addition and enforcement of language clauses for service and written material in any new or renewed long-term leases negotiated with development companies and ensure that commercial tenants renting space from them are informed of their linguistic obligations.

Follow-up to Recommendation 3: Recommendation implemented.

Recommendation 4

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission ensure, within three months of receiving this report, that Minto Properties Ltd. modifies its methodology for evaluating service in person so that the data obtained better reflect the availability of services in both official languages from businesses located on National Capital Commission property.

Follow-up to Recommendation 4: Recommendation partially implemented.

Response from NCC President

The NCC is aware that the Commissioner does not share its view that some provisions of the *Ontario Commercial Tenancies Act* and of the *Civil Code of Québec* do not allow for spot checks of its businesses using a "secret shopper." Consequently, the NCC President has asked that the issue be further discussed between his representatives and those of the Commissioner.

Recommendation 5

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada inform, within two months of receiving this report, all commercial tenants in the National Capital Region that have language clauses in their lease of what is expected of them with regard to service and signage.

Follow-up to Recommendation 5: Recommendation implemented.

Recommendation 6

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada put in place, within three months of receiving this report, monitoring and control mechanisms to ensure that commercial tenants are complying with their linguistic obligations and provide the Office of the Commissioner of Official Languages with the results of these activities by December 31, 2004.

Follow-up to Recommendation 6: Recommendation not implemented.

Our response

The Commissioner expects that the action plan submitted by PWGSC will clearly indicate what the Department intends to do to implement this recommendation.

Recommendation 7

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada take, within three months of receiving this report, appropriate measures to ensure that the language clauses added to any new lease clearly identify what is required in the way of signage and bilingual services and that the elements of service found in the clauses are similar to those used by the National Capital Commission.

Follow-up to Recommendation 7: Recommendation partially implemented.

Please refer to the New Recommendation 1.

Recommendation 8

The Commissioner of Official Languages recommends that the Department of Canadian Heritage review, by December 2004, its current programs in order to include activities designed specifically at encouraging and assisting private business to offer services in both official languages.

Follow-up to Recommendation 8: Recommendation implemented.

Recommendation 9

The Commissioner of Official Languages recommends that the National Capital Commission and Public Works and Government Services Canada assist their commercial tenants in meeting the linguistic obligations outlined in the language clauses in their lease through direct action or referral, as appropriate.

Follow-up to Recommendation 9: Recommendation implemented by the NCC and partially implemented by PWGSC.

Recommendation 10

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada provide as soon as possible technolinguistic tools, including writing and translation aids and terminology banks like Termium, at no cost to its commercial tenants, including those of the National Capital Commission.

Recommendation 10 (reworded)

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada provide as soon as possible, and at no cost, technolinguistic tools, such as text editing tools and lexicons, developed specifically for commercial businesses, to its commercial tenants as well as those of the National Capital Commission.

Follow-up to Recommendation 10: Recommendation not implemented.

Response from PWGSC's Deputy Minister

The Translation Bureau already offers the Canadian public some 30 lexicons which can be accessed at no charge from its Web site (www.translationbureau.gc.ca), some of which might be of interest to certain types of business. Given the current situation, the Translation Bureau does not have the financial resources required to deliver Termium at no cost or to develop specific tools to meet the private sector's translation needs. Moreover, it cannot use its current financial resources to other ends than to give direct support to government activities. The Translation Bureau is already involved in a process that should lead to a decision regarding solutions and options being considered to give the public access to its tools.

Our response

The Commissioner recognizes that the Translation Bureau operates on a cost-recovery basis and that its primary mandate is to support the government's linguistic needs. However, the implementation of the recommendation does not rest solely on the involvement of the Translation Bureau. Moreover, the Translation Bureau does not have to assume by itself the cost involved in the development of those tools.

Recommendation 11

The Commissioner of Official Languages recommends that the Department of Canadian Heritage determine, in cooperation with the National Capital Commission, the most effective means of sensitizing the private sector in the National Capital Region to linguistic duality and conduct an awareness campaign aimed at encouraging private sector businesses to respect Canada's bilingual character by providing their services in both official languages.

Follow-up to Recommendation 11: Implementation underway.

Response from the Deputy Minister of Canadian Heritage

Canadian Heritage has met on several occasions with the NCC, PWGSC and the City of Ottawa to review the success of the strategy and to explore other avenues of collaboration. For example, Canadian Heritage has been discussing with its partners different format options for a case study presentation to promote the benefits of bilingual services to a broad group of primarily English-speaking businesspersons in the NCR.

Our response

The Commissioner continues to hold that Canadian Heritage should demonstrate better leadership in this file and give greater priority to the NCR's needs when it comes to the promotion of linguistic duality to completely fulfill its obligations under the *Official Languages Act*.

Recommendation 12

The Commissioner of Official Languages recommends that the Department of Canadian Heritage ensure, by December 31, 2004, that it has met with representatives of provincial and municipal governments to determine the measures that could be taken to encourage the business community to provide services in both English and French.

Follow-up to Recommendation 12: Implementation underway.

Recommendation 13

The Commissioner of Official Languages recommends that the Department of Canadian Heritage ensure collaboration between the federal, provincial and municipal governments and their private sector partners with a view to promoting the bilingual nature of the National Capital Region as part of an economic development strategy for the Region.

Follow-up to Recommendation 11: Recommendation partially implemented.





Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

À louer

Services bilingues recherchés
dans les commerces des édifices
fédéraux de la RCN

Suivi



Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles, composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2005
N° de cat. : SF31-74/2005
ISBN : 0-662-69557-7
OCOL-CLO PP006-01-2006

Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication trouvées après impression, veuillez visiter notre site Web
à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

En mars 2004, le Commissariat aux langues officielles a publié les résultats d'une étude effectuée auprès des locataires commerciaux installés dans des immeubles fédéraux dans la région de la capitale nationale (RCN). La commissaire formulait alors 13 recommandations à l'intention de la Commission de la capitale nationale (CCN), de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et de Patrimoine canadien.

À l'été 2005, le Commissariat a effectué un suivi afin d'évaluer dans quelle mesure les trois institutions avaient mis en œuvre les recommandations et de mesurer les progrès accomplis quant à la disponibilité des services dans les deux langues officielles de la part des locataires commerciaux dans les édifices appartenant à la CCN et à TPSGC.

Disponibilité des services dans les deux langues officielles

Après analyse des résultats obtenus dans le cadre du suivi effectué auprès de 198 commerces situés dans des édifices fédéraux de la RCN, on constate que la disponibilité des services dans la langue de la minorité varie selon l'institution responsable d'administrer les baux et le lieu où se situent les commerces.

Du côté de la rive québécoise, la disponibilité des services en anglais, en personne et au téléphone dans les commerces est excellente. Par contre, la situation s'est légèrement détériorée depuis 2003 en ce qui a trait à l'affichage et au matériel écrit. Nous avons même noté qu'à quelques endroits, le matériel n'est pas offert en français.

Du côté ontarien, 60 p. 100 des locataires sont en mesure de servir le public en français en personne ou au téléphone, soit sensiblement la même situation qui prévalait en 2003. Les commerces éprouvent des difficultés à offrir un affichage et des menus en français dans une proportion de 60 p. 100.

La CCN a une bonne longueur d'avance en matière de promotion du bilinguisme auprès de ses locataires de la RCN et commence à récolter le fruit de ses efforts puisque le niveau de bilinguisme des commerces ayant un bail avec la CCN s'est légèrement amélioré depuis 2003. Les progrès accomplis par la CCN sont encourageants, mais elle doit toutefois continuer ses efforts afin d'inciter davantage ses locataires, notamment ceux de la rive ontarienne, à offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Presque tous les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés du côté québécois étaient en mesure d'offrir le service en personne et au téléphone dans les deux langues officielles en 2005.

Par contre, l'affichage et le matériel écrit n'étaient bilingues que dans la moitié des commerces, ce qui constitue une légère détérioration depuis 2003. Du côté de la rive ontarienne, TPSGC accuse un recul, depuis les deux dernières années, dans le niveau de bilinguisme des commerces installés dans ses édifices. D'ailleurs, la faible performance de ces derniers affecte à la baisse les résultats globaux de l'Ontario. Le Ministère doit s'attaquer rapidement à la tâche pour redresser la situation.

Mise en œuvre des recommandations

Des 13 recommandations, seulement 5 ont été pleinement mises en œuvre comme le montre le tableau ci-dessous.

État de la mise en œuvre des recommandations du rapport de 2004

	TPSGC	CCN	Patrimoine canadien
Recommandation 1	Mise en œuvre	Mise en œuvre	s/o
Recommandation 2	Mise en œuvre	Mise en œuvre	s/o
Recommandation 3	s/o	Mise en œuvre	s/o
Recommandation 4	s/o	Partiellement mise en œuvre	s/o
Recommandation 5	Mise en œuvre	s/o	s/o
Recommandation 6	Non mise en œuvre	s/o	s/o
Recommandation 7	Partiellement mise en œuvre	s/o	s/o
Recommandation 8	s/o	s/o	Mise en œuvre
Recommandation 9	Partiellement mise en œuvre	Mise en œuvre	s/o
Recommandation 10	Non mise en œuvre	s/o	s/o
Recommandation 11	s/o	s/o	Partiellement mise en œuvre
Recommandation 12	s/o	s/o	En voie de mise en œuvre
Recommandation 13	s/o	s/o	Partiellement mise en œuvre

La CCN a mis en œuvre quatre des cinq recommandations qui lui étaient adressées. En ce qui concerne la recommandation 4, la commissaire s'attend à ce que la CCN soit en mesure de la mettre pleinement en œuvre dans un bref délai. Un suivi continu du dossier est toutefois nécessaire afin de prévenir les reculs.

Des sept recommandations adressées à TPSGC, seulement trois ont été mises en œuvre. TPSGC n'a pas donné suite à certains des engagements qu'il a pris devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat et auprès de la commissaire en réponse aux recommandations du rapport de 2004. La commissaire s'attend à ce que la haute direction du Ministère saisisse ce dossier et exerce le leadership nécessaire afin de mettre en place des mesures correctives le plus rapidement possible. Pour ce faire, elle a adressé trois nouvelles recommandations à TPSGC.

Patrimoine canadien a mis en œuvre une des quatre recommandations qui lui étaient adressées par la commissaire, une autre est en voie de mise en œuvre, alors que deux sont partiellement mises en œuvre. La commissaire considère que le Ministère a une interprétation restrictive de ses responsabilités en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et qu'afin de mieux répondre à l'esprit de la *Loi*, il doit promouvoir plus activement la dualité linguistique auprès du secteur privé et le bilinguisme dans la RCN.

Nouvelles recommandations

Dans le cadre du présent rapport de suivi, la commissaire aux langues officielles formule quatre nouvelles recommandations :

Nouvelle recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de modifier le libellé de la clause sur le service, de sorte que tous ses locataires commerciaux de la région de la capitale nationale soient tenus de servir le public dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 28 avril 2006.

Nouvelle recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de prendre les mesures qui s'imposent, notamment clarifier les exigences linguistiques dans les baux et rappeler périodiquement ces exigences à ses locataires, afin de s'assurer que ces derniers fournissent leurs services dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 29 septembre 2006.

Nouvelle recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande à Patrimoine canadien de prendre des mesures concrètes visant à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale, d'entreprendre des projets de promotion de la dualité linguistique auprès du secteur privé et de promouvoir plus activement le volet Promotion de la dualité linguistique au sein des organismes admissibles afin de favoriser une meilleure participation. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 30 mars 2007.

Nouvelle recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de collaborer plus activement avec Patrimoine canadien, la Commission de la capitale nationale et les administrations municipales de Gatineau et d'Ottawa afin de promouvoir activement la nature bilingue de la région de la capitale nationale auprès du milieu des affaires.

T ABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	2
CADRE LÉGISLATIF	3
EXIGENCES LINGUISTIQUES DANS LES BAUX	4
VÉRIFICATION DES COMMERCES	9
Méthodologie	9
Vérification des commerces dans la RCN, selon la province	12
Disponibilité des services du côté québécois de la RCN	12
Disponibilité des services du côté ontarien de la RCN	14
Vérification des commerces de la CCN situés dans la RCN	15
Services en personne et au téléphone	15
Affichage, matériel écrit et sites Internet	17
Vérification des commerces de TPSGC situés dans la RCN	18
Services en personne et au téléphone	19
Affichage, matériel écrit et sites Internet	20
Conclusions	21
MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE SUIVI	23
PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE	26
AIDE OFFERTE AUX LOCATAIRES	31
CONCLUSIONS	34
ANNEXE A Liste des nouvelles recommandations, réponses des institutions et nos réponses	35
ANNEXE B Suivi des recommandations de 2004	38

C ONTEXTE

En avril 1997, le Comité mixte permanent des langues officielles a déposé devant le Parlement un rapport sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans la région de la capitale nationale (RCN). Le Comité y examinait notamment les exigences linguistiques dans les baux des locataires commerciaux des immeubles fédéraux. Il y proposait aussi « des mesures susceptibles de contribuer de façon significative à ce que la région de la capitale nationale reflète le plus fidèlement possible la dualité linguistique du pays dans l'ensemble de ses activités des secteurs public et privé ».

En mars 2004, le Commissariat aux langues officielles a publié les résultats d'une étude effectuée auprès de 207 locataires commerciaux installés dans des immeubles fédéraux situés au cœur de la RCN, en tenant compte des recommandations du Comité. Les résultats de l'étude ont révélé que, du côté de la rive québécoise, la majorité des commerces communiquaient avec le public dans les deux langues officielles. Du côté ontarien, par contre, la majorité des commerces n'affichaient pas dans les deux langues officielles et près de la moitié d'entre eux ne pouvaient pas servir leurs clients en français. Pour remédier à la situation, la commissaire a formulé 13 recommandations à l'intention de la Commission de la capitale nationale (CCN), de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et de Patrimoine canadien (voir l'annexe B). Ces recommandations portaient principalement sur le contenu des clauses linguistiques dans les baux, sur les mécanismes de surveillance et de suivi visant à ce que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques, ainsi que sur la création de programmes afin d'encourager et d'aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.

En mai 2004, la CCN, TPSGC et Patrimoine canadien ont comparu devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat pour exposer les mesures prises afin de répondre aux recommandations de la commissaire. Le Commissariat aux langues officielles a effectué un suivi à l'été 2005, afin d'évaluer dans quelle mesure les recommandations formulées dans l'étude de mars 2004 avaient été mises en œuvre dans les délais impartis.

En vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* de 1988, le gouvernement du Canada s'est engagé à « promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». Cet engagement du gouvernement, prévu à l'article 41 de la *Loi*, et les responsabilités qui incombent aux institutions fédérales pour en garantir la réalisation, prévues aux articles 42 et 43 de la *Loi*, ont été adoptés conformément au pouvoir du Parlement, prévu au paragraphe 16(3) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, de favoriser la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Le respect de cet engagement par la CCN, TPSGC et Patrimoine canadien est assujéti à la fois à l'objet de la *Loi* et à l'esprit de celle-ci, tel qu'il est décrit dans le préambule où le Parlement souligne les responsabilités du gouvernement envers la dualité linguistique et, en particulier, son engagement « à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale et à encourager les entreprises, les organisations patronales et syndicales, ainsi que les organismes bénévoles canadiens à promouvoir la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais ».

C'est donc en fonction de ce cadre législatif qu'il faut examiner les responsabilités qui incombent aux institutions fédérales propriétaires de terrains et de biens fédéraux situés dans la RCN. Plus particulièrement, la CCN et TPSGC ont la responsabilité de s'assurer que leurs locataires commerciaux dans la RCN communiquent avec le public et offrent leurs services dans les deux langues officielles. Pour ce faire, ils incluent des exigences linguistiques dans leurs baux, tant en matière d'affichage que de prestation de services au public.

Patrimoine canadien a aussi un rôle important à jouer auprès du milieu des affaires afin d'encourager et d'aider celui-ci dans la prestation de services en français et en anglais et dans la promotion de la reconnaissance et de l'usage des deux langues. Ce mandat lui est conféré en vertu de l'alinéa 43(1)f) de la *Loi sur les langues officielles*, selon lequel Patrimoine canadien doit prendre les mesures qu'il estime indiquées « pour encourager les entreprises, les organisations patronales et syndicales, les organismes bénévoles et autres à fournir leurs services en français et en anglais et à favoriser la reconnaissance et l'usage de ces deux langues ». Le Ministère doit donc voir à la mise en place de programmes à cet effet.

XIGENCES

LINGUISTIQUES DANS LES BAUX

Afin de respecter les engagements du gouvernement du Canada énoncés à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, la CCN et TPSGC ont la responsabilité d'inclure des obligations en matière de langues officielles dans les baux commerciaux négociés dans la RCN.

Dans son rapport de 2004, la commissaire a formulé cinq recommandations visant à assurer que les clauses linguistiques soient clairement définies, qu'elles soient insérées dans tous les baux commerciaux et que les locataires soient informés de leurs obligations.

Recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prennent les mesures nécessaires pour que le contenu des clauses linguistiques soit discuté et clarifié avec les locataires commerciaux quand ils signent ou renouvellent leur bail et qu'ils les informent des mesures concrètes qui doivent être prises afin de respecter leurs obligations linguistiques.

Afin que ses locataires puissent facilement repérer les renseignements sur leurs obligations linguistiques, la CCN a regroupé, en annexe, toutes les clauses linguistiques contenues dans le bail. De plus, lors de la conclusion d'un bail, la CCN demande au locataire de signer l'annexe afin d'indiquer qu'il en a pris connaissance. La commissaire considère que cette façon de procéder répond à la recommandation.

Du côté de TPSGC, lors de la négociation d'un bail, l'agent responsable du contrat de location discute des clauses linguistiques contenues dans le bail avec le locataire afin de s'assurer qu'il est au courant des responsabilités que lui confèrent ces clauses. L'agent signe alors une lettre attestant qu'il a discuté des clauses avec le locataire, laquelle sera ensuite versée au dossier du locataire. Cette mesure répond à la recommandation de la commissaire.

Suivi de la recommandation 1 : mise en œuvre.

Recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mettent en place, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, un mécanisme de surveillance pour garantir que les deux clauses linguistiques sont automatiquement ajoutées à tout nouveau bail commercial et à ceux qui sont renouvelés et fournissent les résultats de cette activité au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Tous les baux commerciaux de la CCN dans la RCN contiennent des clauses linguistiques. Une clause sur l'affichage et une clause sur le service au public font partie du bail type de la CCN. Les deux clauses linguistiques sont automatiquement insérées dans tout nouveau bail et bail renouvelé, ce qui répond à la recommandation de la commissaire. Depuis 2003, la CCN a renouvelé douze baux et en a conclu trois nouveaux.

Depuis janvier 2004, TPSGC utilise un bail type pour tous les baux de commerces situés dans la RCN. Celui-ci contient une clause sur l'affichage et une clause sur le service au public. Au fur et à mesure que les baux sont renouvelés ou conclus, les clauses linguistiques y sont insérées. Bien que le Ministère n'ait pas fait rapport des résultats de cette activité dans les délais impartis dans la recommandation, la commissaire considère que le Ministère a répondu à la recommandation en mettant en place un bail type.

Suivi de la recommandation 2 : mise en œuvre.

Recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale garantisse l'ajout et l'application des clauses linguistiques sur le service et les documents écrits dans tous les nouveaux baux à long terme négociés ou renouvelés avec des sociétés de développement et veille à ce que leurs locataires commerciaux soient informés de leurs obligations linguistiques.

En plus de baux commerciaux, la CCN négocie des baux fonciers ou de développement, c'est-à-dire des baux à long terme conclus avec des sociétés de développement, lesquelles rénovent ou construisent des édifices sur les terrains de la CCN pour ensuite y sous-louer

des espaces commerciaux. Par suite de la recommandation de la commissaire, la CCN insère maintenant des clauses linguistiques dans ses baux fonciers et exige que les sociétés de développement insèrent des clauses linguistiques (les mêmes que la CCN insère dans ses propres baux commerciaux) dans les baux signés par les commerces qui sous-louent des locaux.

Suivi de la recommandation 3 : mise en œuvre.

Recommandation 5

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada informe, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, tous les locataires commerciaux de la région de la capitale nationale qui ont des clauses linguistiques dans leur bail de ce qu'on attend d'eux en ce qui a trait au service et à l'affichage.

Au cours de l'été 2004, par suite de la recommandation de la commissaire, TPSGC a envoyé une lettre à ses locataires afin de les informer de leurs obligations linguistiques et de leur fournir une liste de ressources et d'outils pour les aider à s'en acquitter. Le Ministère a jugé bon d'envoyer une deuxième lettre au cours du même été, afin de dissiper les inquiétudes de ses locataires suscitées par la couverture médiatique à laquelle l'envoi de la première lettre avait donné lieu.

Suivi de la recommandation 5 : mise en œuvre.

Recommandation 7

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prenne, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures appropriées pour garantir que les clauses linguistiques ajoutées à tout nouveau bail déterminent clairement les exigences en matière de service et d'affichage dans les deux langues et que les éléments de service figurant dans les clauses soient semblables à ceux de la Commission de la capitale nationale.

Dans son rapport précédent, la commissaire demandait que les clauses linguistiques utilisées par TPSGC précisent clairement les exigences en matière de service et d'affichage. La commissaire est satisfaite de constater que le libellé actuel de la clause concernant l'affichage, et celui de la clause sur les services « en support au gouvernement fédéral », sont clairs et détaillés.

Les locataires qui donnent un service en support au gouvernement fédéral ont l'obligation suivante :

« Le nombre d'employés présents sur les lieux sera toujours suffisant pour permettre la prestation du meilleur service possible, et ce, dans les deux langues officielles du Canada. »

Le Ministère utilise deux clauses sur les services qui diffèrent selon la teneur des services offerts par les locataires. Pourtant, avant janvier 2004, TPSGC n'utilisait qu'une seule clause, semblable à celle qu'il utilise maintenant pour les locataires qui fournissent un service en support au gouvernement fédéral. Ainsi, les autres locataires qui donnent un service « au public en général » ont l'obligation suivante :

« Le locateur veut promouvoir l'utilisation des deux langues officielles du Canada et encourage le locataire à offrir ses services sur les lieux en français et en anglais. Le locataire promet qu'il fera tout en son pouvoir pour offrir des services bilingues au public, là où la chose est possible. »

Nous constatons des problèmes en ce qui concerne la clause linguistique sur les services au public en général qu'utilise le Ministère. Lors de sa comparution devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat en mai 2004, le Ministère déclarait que « depuis l'an 2000, TPSGC exige que tous les baux commerciaux comprennent des clauses obligeant les locataires à respecter les deux langues officielles en ce qui a trait aux services et à l'affichage dans la région de la capitale nationale ».

À notre avis, les locataires qui donnent un service au public en général ne sont tenus à aucune obligation spécifique, car la clause linguistique élaborée par le Ministère se limite à les encourager à offrir des services bilingues. En outre, l'expression « là où la chose est possible » dans le libellé de la clause est ambiguë et pourrait mener les locataires à une interprétation restrictive de leurs obligations linguistiques.

La commissaire considère qu'il n'y a pas lieu de distinguer les locataires commerciaux qui offrent des services au public en général de ceux qui le font en support au gouvernement fédéral, d'autant plus que le Ministère ne fait pas une telle distinction en ce qui concerne la clause sur l'affichage.

La commissaire rappelle que le Ministère, lors de sa comparution devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat en mai 2004, avait pris l'engagement suivant : « TPSGC entend favoriser la pleine reconnaissance et l'utilisation de l'anglais et du français dans la société canadienne, ainsi qu'augmenter le bilinguisme dans la région de la capitale nationale ». Selon nous, cet engagement doit être lu en parallèle avec la déclaration de TPSGC devant le Comité sénatorial mentionnée ci-dessus dans laquelle le Ministère affirmait qu'il exigeait que tous ses baux comprennent des clauses obligeant les locataires à respecter les deux langues officielles.

La commissaire demande au Ministère de réexaminer la clause sur les services afin de la renforcer et d'ainsi mieux répondre à sa recommandation. D'ailleurs, comme le montrent clairement les résultats de la vérification des commerces en 2005, TPSGC doit faire preuve de plus de fermeté envers ses locataires.

Suivi de la recommandation 7 : partiellement mise en œuvre.

Nouvelle recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de modifier le libellé de la clause sur le service, de sorte que tous ses locataires commerciaux de la région de la capitale nationale soient tenus de servir le public dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 28 avril 2006.

Afin de connaître les progrès réalisés depuis la dernière étude, nous avons procédé à une nouvelle vérification des commerces locataires de la CCN et de TPSGC. Cette nouvelle vérification a été effectuée selon la même méthodologie que la précédente, qui s'était déroulée à l'été 2003.

Méthodologie

La capitale du Canada doit être le reflet du pays. Tous les citoyens et les citoyennes de la région de la capitale nationale, de même que les visiteurs, devraient donc pouvoir recevoir des services dans la langue officielle de leur choix dans les édifices fédéraux. Dans le cadre de notre vérification, nous nous sommes concentrés sur les commerces facilement accessibles au public, situés dans des endroits très fréquentés ou qui représentent un certain attrait touristique; la majorité d'entre eux sont situés au cœur de la RCN¹. Nous avons donc visité des entreprises commerciales situées dans les villes d'Ottawa et de Gatineau, à quelques exceptions près².

La CCN et TPSGC louent leurs locaux et terrains à une grande variété d'organismes et d'entreprises. Nous avons effectué notre vérification auprès de boutiques et de détaillants, de restaurants, d'établissements de restauration rapide, de musées et de galeries d'art, de lunetteries, d'établissements de nettoyage à sec, d'agences de voyage, d'institutions bancaires, de terrains de golf et de minigolf, de terrains de camping, d'hôtels, de salons de coiffure et de beauté, de centres sportifs, de marinas, de plages ainsi que de compagnies offrant des excursions guidées. Notre vérification a donc porté sur un total de 198 établissements commerciaux, dont 33 situés du côté québécois et 165 du côté ontarien. Parmi ceux-ci, 76 ont un bail avec la CCN et 122 avec TPSGC (voir le tableau 1).

Nous n'avons pas tenu compte des établissements qui n'offrent pas de services au grand public (p. ex., installations de recherche, fermes), de ceux qui ne sont pas facilement accessibles au grand public (p. ex., cafétérias, dépanneurs et centres de mise en forme situés dans des édifices à bureaux, clubs privés) et de ceux offrant des services spécialisés (p. ex., cabinets de notaires, cabinets dentaires, sociétés de développement, librairies spécialisées dans une langue).

1. La région de la capitale nationale, telle que définie dans la *Loi sur la capitale nationale* (1985), couvre une superficie de plus ou moins 715 km² et dépasse donc largement les limites municipales des villes d'Ottawa et de Gatineau.

2. Certains commerces situés quelque peu en dehors des limites municipales ont fait l'objet d'une vérification car nous estimions qu'ils représentaient un certain attrait touristique.

Tableau 1

Répartition des établissements commerciaux vérifiés

	Ontario	Québec	Total
Nombre d'établissements ayant un bail avec la CCN	67	9	76
Nombre d'établissements ayant un bail avec TPSGC	98	24	122
Total des établissements	165	33	198

Dans le cadre de ce suivi, nous avons procédé à la vérification des 198 commerces répondant aux critères de sélection. La plupart des commerces vérifiés (78 p. 100) étaient les mêmes qu'en 2003¹. Il est à noter que la vérification porte sur l'ensemble des commerces. En effet, nous n'avons pu procéder par échantillon étant donné le petit nombre de commerces de la CCN situés du côté québécois. Chacun des commerces a donc fait l'objet d'une visite ponctuelle lors de laquelle nous avons vérifié la langue d'affichage et du matériel écrit, ainsi que la disponibilité du service dans les deux langues officielles et la qualité linguistique des services dispensés. Nous avons aussi procédé à une vérification des services téléphoniques et à une vérification des sites Internet. Dans tous les cas, le vérificateur se présentait comme un client.

Les éléments vérifiés sont les mêmes que ceux vérifiés lors de l'étude précédente :

Affichage et matériel écrit

Pour chacun des éléments suivants, le vérificateur notait s'il était bilingue ou unilingue :

- l'affichage extérieur, c'est-à-dire l'information inscrite sur l'enseigne principale annonçant le commerce (autre que le nom), ainsi que la publicité affichée à l'extérieur du commerce et dans les vitrines, notamment les spéciaux, les ventes, les tables d'hôte;
- la publicité affichée à l'intérieur du commerce, notamment les soldes et les tables d'hôte;
- les menus des restaurants et d'établissements de restauration rapide;
- le matériel promotionnel, c'est-à-dire les dépliants, les brochures et les circulaires.

¹ Il est à noter que, au cours des deux dernières années, certains commerces ont fermé leurs portes et de nouveaux commerces ont été ajoutés.

Service en personne

Le vérificateur notait si les services étaient disponibles ou non dans la langue de la minorité (soit le français du côté de l'Ontario et l'anglais du côté du Québec).

Dans le cas où le service était fourni dans la langue de la minorité, le vérificateur en notait la qualité linguistique :

- pauvre : la personne qui offre le service a une faible connaissance de la langue de la minorité, éprouve de la difficulté à comprendre le vérificateur et à communiquer l'information demandée;
- satisfaisante : la personne qui offre le service connaît suffisamment la langue de la minorité pour comprendre le vérificateur et lui communiquer l'information demandée;
- très bonne : la personne qui offre le service maîtrise la langue de la minorité.

Dans le calcul des résultats, nous avons considéré qu'une qualité linguistique de satisfaisante à très bonne répondait aux exigences de la prestation de services bilingues puisque le vérificateur a été capable de recevoir un service de qualité comparable à celui qu'il aurait reçu dans l'autre langue.

Service au téléphone

Chaque établissement a fait l'objet d'une vérification téléphonique, sauf les établissements de restauration rapide situés dans une foire d'alimentation. Les appels ont été faits pendant les heures normales de travail. Le vérificateur n'a effectué qu'un seul appel par établissement. Les modes de réponse ont varié : soit ils ont été traités par un préposé ou une préposée, soit ils ont été acheminés à une boîte vocale ou à un répondeur automatique.

Le vérificateur notait si le service était disponible ou non dans la langue de la minorité. Dans le cas où le service était disponible dans la langue de la minorité, le vérificateur en évaluait la qualité linguistique.

Sites Internet

Nous avons vérifié les sites Internet gérés par les commerçants locaux. Les sites Internet de grandes chaînes exploitant des commerces à l'échelle du pays n'ont pas été retenus puisqu'ils débordaient du cadre de notre étude, celui de la RCN. Bien que les clauses linguistiques figurant dans les baux des locataires commerciaux de la CCN et de TPSGC ne fassent pas état des sites Internet, ceux-ci constituent un outil publicitaire. À ce titre, l'information affichée sur le site Internet des commerces est assujettie aux clauses linguistiques concernant l'affichage.

De la même façon que pour le matériel écrit, le vérificateur notait si le site Internet était bilingue ou unilingue.

CONSIDÉRATIONS LÉGISLATIVES EN MATIÈRE D'AFFICHAGE COMMERCIAL

La compétence législative en matière de langue d'affichage commercial relève des gouvernements provinciaux. La langue d'affichage n'est pas réglementée en Ontario alors qu'elle l'est au Québec. L'article 58 de la *Charte de la langue française* énonce que « l'affichage public et la publicité commerciale doivent se faire en français. Ils peuvent également être faits à la fois en français et dans une autre langue pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante. » Il en va de même pour la publicité écrite, laquelle est traitée à l'article 52 de la *Charte*.

Les institutions fédérales, par contre, sont assujetties aux législations fédérales. L'article 29 de la *Loi sur les langues officielles* indique que « tous les panneaux et enseignes signalant les bureaux d'une institution fédérale doivent être dans les deux langues officielles, ou placés ensemble de façon que les textes de chaque langue soient également en évidence ».

La promotion du caractère bilingue de la région de la capitale nationale et de l'usage des deux langues officielles est donc compatible avec les législations provinciales et fédérale.

Vérification des commerces dans la RCN, selon la province

La disponibilité des services⁴ dans les deux langues officielles varie considérablement dans la RCN, selon qu'on se trouve du côté du Québec ou de l'Ontario. Comme nous le verrons aussi dans les sections suivantes, le niveau de bilinguisme des commerces diffère selon qu'ils sont locataires de la CCN ou de TPSGC.

Disponibilité des services du côté québécois de la RCN

Des 33 établissements vérifiés, 9 ont un bail avec la CCN et 24 avec TPSGC. La plupart des commerces (79 p. 100) avaient aussi fait l'objet d'une vérification en 2003, le reste étant de nouveaux commerces.

À quelques exceptions près, le service en personne et au téléphone était disponible en anglais du côté québécois de la RCN, tout comme il l'était en 2003 (voir le tableau 2).

4. Dans le cas du service en personne et au téléphone, nous n'avons vérifié que la disponibilité du service dans la langue de la minorité, soit l'anglais du côté québécois et le français du côté ontarien.

Tableau 2

Résultats de la vérification du service dans les commerces situés au Québec en 2003 et 2005

	Service disponible en anglais dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	100 % (33/33)	97 % (32/33)	≈
Service au téléphone	100 % (30/30)	92 % (24/26)	≈

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

En ce qui a trait à l'affichage et au matériel écrit, ils étaient bilingues dans environ 60 p. 100 des cas (voir le tableau 3). Dans la plupart des cas, le matériel n'était pas toujours offert en anglais. Toutefois, nous avons noté qu'à cinq endroits le matériel n'était pas toujours offert en français. En outre, le seul site Internet unilingue était en anglais.

Tableau 3

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces situés au Québec en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	79 % (26/33)	59 % (17/29)	↓
Menus	75 % (9/12)	60 % (9/15)	↓
Affichage intérieur	76 % (22/29)	62 % (15/24)	↓
Matériel promotionnel	90 % (9/10)	69 % (9/13)	↓
Sites Internet	60 % (3/5)	83 % (5/6)	↑

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Comme nous avons pu le constater, les commerces situés du côté québécois éprouvent des difficultés en matière d'affichage et de matériel écrit, ceux-ci n'étant pas adéquatement offerts dans les deux langues officielles. La situation à cet égard s'est détériorée depuis 2003, et la commissaire s'en préoccupe. Toutefois, nous notons une amélioration au point de vue des sites Internet.

Disponibilité des services du côté ontarien de la RCN

Des 165 établissements vérifiés, 67 ont un bail avec la CCN et 98 avec TPSGC. La plupart d'entre eux (78 p. 100) avaient aussi été vérifiés en 2003, le reste étant de nouveaux commerces.

Comme le montre le tableau 4, près de 60 p. 100 des établissements ont été en mesure de nous servir en français en personne ou au téléphone. Ces résultats sont sensiblement les mêmes que ceux de 2003.

Tableau 4

Résultats de la vérification du service dans les commerces situés en Ontario en 2003 et 2005

	Service disponible en français dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	58 % (99/170)	57 % (94/165)	≈
Service au téléphone	63 % (95/150)	56 % (83/147)	↓

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Comme l'indique le tableau 5 ci-dessous, la situation a peu changé depuis 2003 en ce qui a trait au matériel bilingue, mais l'on note une légère baisse au niveau des menus. Par contre, l'affichage intérieur bilingue s'est légèrement amélioré. La plupart des sites Internet ne comportaient pas de version française.

Tableau 5

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces situés en Ontario en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	38 % (63/167)	40 % (54/136)	≈
Menus	39 % (17/44)	35 % (17/48)	↓
Affichage intérieur	21 % (30/140)	25 % (27/107)	↑
Matériel promotionnel	38 % (10/26)	39 % (15/38)	≈
Sites Internet	14 % (7/50)	12 % (3/26)	≈

LÉGENDE : ≈ Pas de changement

↓ Détérioration de service

≈ Pas de changement significatif

↑ Amélioration de service

Vérification des commerces de la CCN situés dans la RCN

Des 76 établissements ayant un bail avec la CCN, neuf étaient situés du côté québécois et 67 du côté ontarien. Parmi les commerces vérifiés en 2005, 64 p. 100 avaient aussi été vérifiés en 2003, le reste étant de nouveaux commerces⁵⁾.

Services en personne et au téléphone

Comme le montre le tableau 6, tous les établissements ayant un bail avec la CCN et situés au Québec ont obtenu une note quasi parfaite en ce qui a trait aux services en personne et au téléphone. Lorsque nous avons procédé à la vérification téléphonique, les préposés

⁵⁾ Il n'y avait pas de différences significatives entre le patrimoine des nouveaux commerces et celle des commerces qui avaient déjà été vérifiés d'une précédente fois en 2003.

ont tous été en mesure de nous servir en anglais et nous avons, dans un seul cas, obtenu une boîte vocale dont le message n'était qu'en français. Ces résultats sont semblables à ceux de la vérification de 2003.

Tableau 6

Résultats de la vérification du service dans les commerces ayant un bail avec la CCN et situés au Québec en 2003 et 2005

	Service disponible en anglais dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	100 % (6/6)	100 % (9/9)	=
Service au téléphone	100 % (6/6)	88 % (7/8)	≈

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Du côté des établissements situés en Ontario, le service en personne était disponible en français dans près de 70 p. 100 des cas et le service au téléphone dans les trois quarts des cas. Nous constatons une légère amélioration par rapport à 2003 dans la disponibilité du service en français (voir le tableau 7).

Tableau 7

Résultats de la vérification du service dans les commerces ayant un bail avec la CCN et situés en Ontario en 2003 et 2005

	Service disponible en français dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	59 % (40/68)	67 % (45/67)	↑
Service au téléphone	70 % (42/60)	76 % (48/63)	↑

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Affichage, matériel écrit et sites Internet

On constate une fois de plus, en examinant le tableau 8 ci-dessous, qu'en 2005, les commerces situés au Québec et ayant un bail avec la CCN ont obtenu une note parfaite en ce qui concerne les menus, l'affichage intérieur et le matériel promotionnel. L'affichage extérieur et les sites Internet répertoriés étaient en général dans les deux langues officielles. Par contre, nous avons noté qu'un des commerces affichait majoritairement en anglais et que le seul site Internet unilingue répertorié était de langue anglaise.

Tableau 8

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces ayant un bail avec la CCN et situés au Québec en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	83 % (5/6)	78 % (7/9)	↓
Menus	50 % (1/2)	100 % (5/5)	↑
Affichage intérieur	100 % (4/4)	100 % (6/6)	=
Matériel promotionnel	100 % (4/4)	100 % (5/5)	=
Sites Internet	60 % (3/5)	83 % (5/6)	↑

LÉGENDE : = Pas de changement

↓ Détérioration de service

≈ Pas de changement significatif

↑ Amélioration de service

Nous notons en 2005, du côté de la rive ontarienne, une amélioration au niveau du matériel bilingue, comme en fait état le tableau 9. L'amélioration la plus marquée est visible au niveau de l'affichage intérieur et du matériel promotionnel. La commissaire encourage la CCN à poursuivre dans cette voie, afin que la proportion de commerces répondant aux exigences continue de s'accroître rapidement.

Tableau 9

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces ayant un bail avec la CCN et situés en Ontario en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	46 % (33/71)	55 % (31/56)	↑
Menus	47 % (9/19)	57 % (13/23)	↑
Affichage intérieur	9 % (5/55)	29 % (13/45)	↑
Matériel promotionnel	29 % (5/17)	44 % (11/25)	↑
Sites Internet	15 % (5/33)	16 % (3/19)	≈

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Vérification des commerces de TPSGC situés dans la RCN

Des 122 établissements visités ayant un bail avec TPSGC, 24 étaient situés du côté du Québec et 98 du côté de l'Ontario. La plupart des commerces vérifiés (86 p. 100) étaient les mêmes qu'en 2003, le reste étant de nouveaux commerces⁶.

6. Il n'y avait pas de différence significative entre la performance des nouveaux commerces et celle des commerces qui avaient déjà fait l'objet d'une vérification en 2003.

Services en personne et au téléphone

Presque tous les commerces ayant un bail avec TPSGC situés au Québec étaient en mesure d'offrir les services en personne et au téléphone dans les deux langues officielles en 2005 (voir le tableau 10).

Tableau 10

Résultats de la vérification du service dans les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés au Québec en 2003 et 2005

	Service disponible en anglais dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	100 % (27/27)	96 % (23/24)	≈
Service au téléphone	100 % (24/24)	94 % (17/18)	≈

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

La situation est toutefois différente du côté ontarien, où nous avons noté une baisse de la disponibilité des services en personne et au téléphone. En 2003, 58 p. 100 des commerces étaient en mesure de fournir un service en personne en français. En 2005, nous constatons qu'un peu plus de la moitié des commerces de la RCN situés dans cette province n'étaient pas en mesure d'offrir des services bilingues en personne ou au téléphone (voir le tableau 11). Nous pouvons donc conclure que la situation s'est détériorée au cours des deux dernières années, ce qui préoccupe la commissaire.

Tableau 11

Résultats de la vérification du service dans les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés en Ontario en 2003 et 2005

	Service disponible en français dont la qualité linguistique est satisfaisante à très bonne		
	2003	2005	Changement
Service en personne	58 % (59/102)	49 % (48/98)	↓
Service au téléphone	59 % (53/90)	42 % (35/84)	↓

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Détérioration de service
 ≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Affichage, matériel écrit et sites Internet

Comme l'indique le tableau 12, seulement la moitié des endroits visités du côté de la rive québécoise en 2005 avaient un affichage ou du matériel promotionnel dans les deux langues et moins de la moitié des restaurants offraient un menu bilingue. Quatre des commerces affichaient même majoritairement en anglais. Aucun site Internet n'a été repéré. Nous constatons donc que la situation s'est légèrement détériorée depuis 2003 en ce qui concerne l'affichage et le matériel écrit.

Tableau 12

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés au Québec en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	78 % (21/27)	50 % (10/20)	↓
Menus	80 % (8/10)	40 % (4/10)	↓
Affichage intérieur	72 % (18/25)	50 % (9/18)	↓
Matériel promotionnel	83 % (5/6)	50 % (4/8)	↓
Sites Internet	s/o	s/o	s/o

LÉGENDE : = Pas de changement ↓ Déterioration de service
≈ Pas de changement significatif ↑ Amélioration de service

Du côté de l'Ontario, la performance des commerces, déjà peu reluisante en 2003, s'est aussi détériorée. Comme le montre le tableau 13, un peu plus du quart des commerces possèdent un affichage extérieur dans les deux langues officielles et moins du tiers diffusent du matériel promotionnel bilingue. Moins de deux commerces sur dix ont un menu bilingue, et l'affichage intérieur fait défaut dans de nombreux cas. Des sept sites Internet répertoriés, aucun n'était bilingue.

Tableau 13

Résultats de la vérification de l'affichage, du matériel écrit et des sites Internet dans les commerces ayant un bail avec TPSGC et situés en Ontario en 2003 et 2005

	Matériel bilingue		
	2003	2005	Changement
Affichage extérieur	31 % (30/96)	28 % (22/78)	≈
Menus	32 % (8/25)	16 % (4/25)	↓
Affichage intérieur	29 % (25/85)	23 % (14/62)	↓
Matériel promotionnel	56 % (5/9)	31 % (4/13)	↓
Sites Internet	12 % (2/17)	0 % (0/7)	↓

LÉGENDE : ≈ Pas de changement

↓ Détérioration de service

≈ Pas de changement significatif

↑ Amélioration de service

Conclusions

Notre vérification révèle que la disponibilité des services dans les deux langues officielles varie considérablement dans la RCN selon qu'on se situe du côté du Québec ou de l'Ontario, et principalement selon que les commerces sont locataires de la CCN ou de TPSGC.

En effet, les commerces ayant un bail avec la CCN et situés au Québec ont obtenu une note quasi parfaite en ce qui a trait aux services qu'ils dispensent en personne et au téléphone ainsi qu'à leur documentation écrite. Du côté de l'Ontario, depuis 2003, nous constatons une amélioration de la disponibilité du service en français et du matériel bilingue, l'amélioration la plus marquée étant visible au niveau de l'affichage intérieur et du matériel promotionnel. La CCN doit toutefois poursuivre ses efforts afin d'accroître le nombre de commerces qui répondent aux exigences linguistiques.

La commissaire souligne l'excellent rendement des commerces du côté québécois ayant un bail avec TPSGC en matière de service en personne et au téléphone. Toutefois, le rendement de ces mêmes commerces s'est détérioré depuis 2003 pour ce qui est de l'affichage et du matériel écrit. Du côté de l'Ontario, le niveau de bilinguisme des commerces s'est nettement détérioré depuis 2003. Cette situation est alarmante, d'autant plus que parmi les 24 commerces de TPSGC dont le bail a été signé ou renouvelé entre 2003 et 2005, la moitié n'étaient pas en mesure de nous servir dans les deux langues officielles et n'offraient pas d'affichage bilingue. TPSGC a donc fait un pas en arrière. Par conséquent, il ne fait aucun doute que TPSGC doit revoir rapidement sa stratégie de promotion de la dualité linguistique auprès de ses locataires, puisque les mesures mises en place au cours des deux dernières années n'ont pas donné les résultats escomptés. La commissaire s'attend à ce que le Ministère mette rapidement en place les mesures nécessaires pour redresser la situation.

Nouvelle recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de prendre les mesures qui s'imposent, notamment clarifier les exigences linguistiques dans les baux et rappeler périodiquement ces exigences à ses locataires, afin de s'assurer que ces derniers fournissent leurs services dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 29 septembre 2006.

La commissaire juge nécessaire que la CCN et TPSGC mettent en place des mécanismes de surveillance et de suivi pour veiller à ce que leurs locataires respectent leurs obligations linguistiques. De telles mesures servent aussi à indiquer aux locataires l'importance qui est accordée aux langues officielles. La commissaire a formulé deux recommandations à cet effet dans le rapport précédent.

Recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale fasse en sorte que, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, Minto Properties Ltd. modifie sa méthodologie visant à évaluer les services offerts en personne pour que les données recueillies témoignent davantage de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles auprès des entreprises situées dans des immeubles appartenant à la Commission de la capitale nationale.

La gestion quotidienne des biens immobiliers de la CCN est assurée par la société Minto Properties Ltd., laquelle a le mandat de procéder à des vérifications ponctuelles des commerces afin d'évaluer la disponibilité des services et de l'affichage dans les deux langues officielles. L'entreprise s'acquitte de cette responsabilité en visitant chaque commerce une fois par année. Lors de l'étude précédente, les locataires étaient avisés à l'avance de la date et de l'heure de l'évaluation. Une fois sur les lieux, l'évaluateur se présentait et procédait à l'évaluation. La commissaire avait demandé à la CCN de revoir cette méthodologie afin que les données recueillies soient davantage représentatives de la disponibilité des services dans les deux langues officielles.

Pour faire suite à la recommandation de la commissaire, la société de gestion immobilière a changé sa façon de procéder. Les locataires sont maintenant avisés du mois au cours duquel se déroulera l'évaluation, mais non de la date précise. Toutefois, l'évaluateur continue de se présenter au commerçant lors de l'évaluation. Cette façon de procéder ne permet pas d'évaluer la disponibilité réelle des services dans les commerces, c'est-à-dire le service qu'un membre du public recevrait en entrant dans le commerce. En effet, il suffit qu'une personne bilingue se trouve sur les lieux pour que l'évaluateur conclue à la disponibilité de services bilingues. La CCN indique qu'aux termes de certaines dispositions de la *Loi sur la location commerciale de l'Ontario* et du *Code civil du Québec*, elle n'est pas habilitée à procéder à des vérifications ponctuelles de ses commerces à l'aide d'un « client mystère ». Nous ne partageons pas cet avis.

En Ontario, la législation qui régit les baux commerciaux se limite à garantir aux locataires la jouissance paisible des lieux, contrairement au régime applicable aux baux résidentiels qui énonce de façon assez précise les droits et les obligations des propriétaires en matière d'accès et d'inspection des logements. Le régime juridique applicable au Québec en ce qui concerne les baux commerciaux se limite également à imposer aux propriétaires une obligation d'agir de façon raisonnable. La CCN est donc habilitée à procéder à des vérifications ponctuelles des commerces afin d'évaluer la disponibilité des services et de l'affichage dans les deux langues officielles, sans avoir à se présenter. En avisant ses locataires du mois au cours duquel se déroulera l'évaluation, la CCN agit conformément à son obligation de garantir à ses locataires la jouissance paisible des lieux. Pour cette raison, la commissaire continue de privilégier le recours au « client mystère » et considère que la CCN n'a que partiellement répondu à la recommandation.

Suivi de la recommandation 4 : partiellement mise en œuvre.

Recommandation 6

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mette en place, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et de suivi pour garantir que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques et fournisse les résultats de ces activités au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Malgré la recommandation de la commissaire, TPSGC n'a toujours pas mis en place de mécanisme de surveillance formel pour garantir que les commerces respectent les clauses linguistiques de leur bail. Le Ministère se satisfait d'observations informelles et, de plus, a indiqué lors d'une rencontre avec les représentants du Commissariat aux langues officielles qu'il n'avait pas donné et n'avait pas l'intention de donner à la firme SNC-Lavalin ProFac (chargée de la gestion quotidienne de plusieurs édifices de TPSGC depuis avril 2005) le mandat de procéder à des vérifications ponctuelles des commerces.

Pourtant, lors de sa comparution devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat en mai 2004, TPSGC a indiqué qu'il mettrait en place « des mécanismes de surveillance pour vérifier si les locataires commerciaux respectent leurs obligations

linguistiques [et que] les locataires seront tenus au courant des résultats et invités à régler les points de non conformité ». À peine quelques jours plus tard, la commissaire recevait une lettre du sous-ministre délégué de TPSGC qui indiquait que : « Le Ministère s'engage à adopter un processus de contrôle et de rapport, ainsi qu'à vérifier si les locataires actuels et nouveaux respectent les dispositions relatives à la langue qui figurent dans leur bail. [...] TPSGC lancera un programme de surveillance, au moyen d'un formulaire rempli tous les 6 mois par un « acheteur secret » afin de voir si les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques en matière de services et d'affichage. Les locataires seront avisés des résultats et encouragés à résoudre tous les problèmes relatifs au non-respect de leurs exigences linguistiques. »

À ce jour, la commissaire constate qu'aucune de ces mesures n'a été mise en place. Selon le Ministère, la Ville d'Ottawa effectue déjà la vérification des commerces du centre-ville, dont ceux de TPSGC. Toutefois, il n'y a aucune entente formelle entre la Ville et TPSGC à ce sujet, et le Ministère n'a donc aucun droit de regard sur la méthodologie utilisée lors des vérifications ponctuelles.

La commissaire déplore que TPSGC n'ait pas donné suite aux engagements pris devant le Comité et auprès d'elle. Au vu des résultats décevants relevés lors de nos vérifications de 2003 et 2005, elle estime qu'une telle attitude de la part d'un ministère fédéral est inacceptable et démontre la grande timidité de TPSGC à l'égard de ses obligations en matière de langues officielles. Cette situation vient aussi renforcer les conclusions du récent rapport de vérification sur TPSGC⁸, où la commissaire signale un leadership insuffisant des membres de la haute gestion au titre du programme des langues officielles. La commissaire s'attend à ce que TPSGC donne suite sans plus tarder à la recommandation 6, comme il s'était clairement engagé à le faire. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 30 avril 2006.

Suivi de la recommandation 6 : non mise en œuvre.

8. *Vérification de la quasi-dispensation de langue officielle*. Les faits publiés en vertu de l'accès à l'information.
Ottawa, Commissariat aux langues officielles, 2005.

PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

Dans son rapport de 2004, la commissaire a adressé quatre recommandations à Patrimoine canadien visant la promotion des services bilingues au sein des entreprises privées, notamment celles situées dans la RCN, conformément à ses responsabilités énoncées au paragraphe 43(1) de la *Loi sur les langues officielles*.

Recommandation 8

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien passe en revue ses programmes actuels d'ici décembre 2004 afin d'y inclure des activités destinées expressément à encourager et à aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.

Afin d'aider à promouvoir et à appuyer la dualité linguistique, Patrimoine canadien a mis en place le programme Mise en valeur des langues officielles. Par le biais du volet Promotion de la dualité linguistique, le Ministère appuie financièrement diverses organisations bénévoles et à but non lucratif. Le financement qu'il accorde permet la réalisation d'activités mettant en valeur la dualité linguistique et encourageant l'offre de services dans les deux langues officielles. Le volet est divisé en trois composantes :

- Collaboration en matière de promotion : vise à appuyer l'engagement et l'action soutenue d'organisations œuvrant principalement dans le domaine de la promotion de la dualité linguistique et de l'offre de services dans les deux langues officielles en vue d'obtenir des résultats à long terme.
- Appui à l'innovation : vise à encourager l'innovation en matière de promotion de la dualité linguistique et de l'offre de services dans les deux langues officielles.
- Appui à l'interprétation et à la traduction : vise à appuyer des organisations souhaitant favoriser la participation dans les deux langues officielles lors d'événements publics et accroître le nombre de documents disponibles dans les deux langues officielles.

Le Ministère indique qu'il procède régulièrement à la révision de ses programmes afin d'en assurer l'efficacité et la pertinence. Il indique avoir notamment effectué une revue du volet Promotion de la dualité linguistique et en avoir modifié certains critères d'admissibilité afin d'en élargir la portée et de mieux répondre aux besoins de financement de projets ayant pour but d'aider les entreprises privées à offrir des services bilingues.

Parmi les projets financés par Patrimoine canadien, mentionnons celui de la Ville d'Ottawa. En 2002, Patrimoine canadien a conclu un accord visant à améliorer les services bilingues offerts par la Ville. Des 2,5 millions de dollars accordés, 250 000 dollars ont été affectés au

projet Aide aux entreprises en vue d'aider les entreprises commerciales à fournir des services bilingues à leurs clients et à afficher dans les deux langues officielles. Ce financement a été accordé à la Ville d'Ottawa dans le cadre de la composante Appui à l'innovation, qui a pour but de permettre la réalisation d'initiatives et de projets novateurs.

La CCN et TPSGC ont indiqué collaborer au projet Aide aux entreprises et remettre à leurs locataires les outils élaborés par la Ville. L'accord de financement entre la Ville d'Ottawa et Patrimoine canadien vient à échéance en mars 2006. La commissaire est d'avis que les efforts de la Ville d'Ottawa et de ses partenaires ne doivent pas être abandonnés faute de financement. Elle rappelle que la Ville d'Ottawa, à titre de capitale du Canada, doit être le reflet du pays et montrer un visage qui représente la dualité linguistique de la société canadienne. Patrimoine canadien a déjà indiqué qu'il serait favorable à une demande de la part de la province de l'Ontario, dans le cadre du programme de Collaboration intergouvernementale en matière de services dans la langue de la minorité, qui permettrait d'assurer la continuité du financement du projet de la Ville d'Ottawa.

Suivi de la recommandation 8 : mise en œuvre.

PROJET AIDE AUX ENTREPRISES

Amorcée à l'automne 2002, la première phase du projet avait pour but d'évaluer la volonté des commerçants d'offrir des services bilingues et de cerner leurs besoins. La Ville a amorcé la deuxième phase du projet à l'automne 2003, en offrant aux commerçants du Marché By et du centre commercial St-Laurent (les zones pilotes) des services et outils visant la promotion de services bilingues auprès de la clientèle. Les services et outils offerts incluaient : un service de traduction à faible coût, des séances de sensibilisation linguistique à l'intention des commerçants et de leur personnel, des conseils afin de faciliter le recrutement de personnel bilingue ainsi qu'une trousse d'outils comprenant un lexique, une affiche et des autocollants arborant le symbole de la campagne et un pictogramme d'offre active sous forme d'épinglette. L'évaluation de la deuxième phase du projet s'est terminée à l'été 2004. La Ville d'Ottawa signalait alors une amélioration du bilinguisme dans les services et l'affichage au sein des commerces du Marché By et du centre commercial St-Laurent.

Les deux premières phases du projet Aide aux entreprises ont permis à la Ville d'Ottawa et à ses partenaires d'évaluer la situation du bilinguisme dans les zones pilotes et d'établir les services à offrir afin de réaliser les objectifs du programme. La Ville a constaté une forte demande en matière de services de traduction et de séances de sensibilisation linguistique. Elle a aussi amélioré sa trousse d'outils. À l'automne 2004, elle entamait la troisième phase, qui visait à en étendre l'application à tous les commerçants du centre-ville. Le Centre Rideau ainsi que les commerces des rues Rideau, Sparks, Bank et Elgin ont notamment été cibles. La troisième phase s'est terminée au printemps 2005. La Ville recommande une plus grande implication de ses partenaires dans la remise des trousseaux d'outils et le recrutement de nouveaux partenaires.

Recommandation 11

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien détermine, en collaboration avec la Commission de la capitale nationale, les moyens les plus efficaces de sensibiliser le secteur privé de la région de la capitale nationale à la dualité linguistique et organise une campagne à cette fin dans le but d'encourager les entreprises du secteur privé à respecter le caractère bilingue du Canada et, par conséquent, à fournir des services dans les deux langues officielles.

En réponse à la recommandation 11, Patrimoine canadien a jugé que le projet Aide aux entreprises de la Ville d'Ottawa était le moyen le plus efficace de sensibiliser le secteur privé de la RCN à la dualité linguistique. Le Ministère indique rencontrer régulièrement la CCN, TPSGC et la Ville d'Ottawa afin d'évaluer les progrès accomplis et d'explorer d'autres possibilités de collaboration. La participation du Ministère à ce projet est surtout de nature financière. L'appui financier fourni par Patrimoine canadien demeure, selon le Ministère, le seul moyen pour lui d'influer sur les résultats.

Bien que le Ministère collabore à de nombreux projets de promotion de la dualité linguistique et soit engagé à faire avancer le dossier, sa participation demeure essentiellement financière. De l'avis de la commissaire, cette approche démontre que Patrimoine canadien perçoit les rôles et les responsabilités qui lui sont conférés en vertu des articles 41 à 43 de la *Loi sur les langues officielles* selon une interprétation restrictive de la partie VII. La commissaire demande à Patrimoine canadien de jouer un rôle plus proactif dans la promotion du caractère bilingue de la RCN. Ainsi, tel qu'indiqué dans la recommandation, la commissaire s'attend à ce que le Ministère entreprenne certains projets, telle une campagne de sensibilisation auprès des entreprises de la RCN, et fasse preuve de plus de leadership dans le dossier.

Les responsabilités qui incombent à Patrimoine canadien en vertu de l'article 43 de la *Loi* ne se limitent pas aux différents axes d'intervention mentionnés au paragraphe 43(1). Qui plus est, en vertu de l'alinéa 43(1)f), non seulement Patrimoine canadien doit-il prendre des mesures pour « encourager » les entreprises à offrir leurs services dans les deux langues officielles, mais il doit également « collaborer » avec elles à cette fin. Une intervention proactive de la part de Patrimoine canadien visant à encourager les entreprises de la RCN à offrir leurs services dans les deux langues officielles s'inscrirait entièrement dans le cadre de

l'action prévue à l'alinéa 43(1)f), en plus d'être compatible avec l'engagement du gouvernement « de promouvoir le caractère bilingue de la capitale nationale » conformément au préambule de la *Loi*.

La commissaire considère qu'afin d'assumer pleinement ses responsabilités en ce qui a trait à la RCN, Patrimoine canadien devrait mettre en place un programme dédié spécifiquement à la promotion de la dualité linguistique au sein de la RCN. La commissaire est d'avis que les programmes d'envergure nationale présentement en place ne répondent pas nécessairement aux besoins spécifiques de la RCN.

Bien que Patrimoine canadien n'a pas pleinement mis en œuvre la recommandation de la commissaire, son rôle d'appui aux initiatives de promotion de la dualité linguistique dans la RCN et son rôle dans le cadre du projet Aide aux entreprises de la Ville d'Ottawa permet de considérer que celle-ci a partiellement été mise en œuvre.

Suivi de la recommandation 11 : partiellement mise en œuvre.

Recommandation 12

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien s'assure d'avoir rencontré, d'ici le 31 décembre 2004, le personnel représentant les gouvernements provinciaux et les administrations municipales en vue de déterminer les mesures à prendre pour encourager le milieu des affaires à offrir des services tant en français qu'en anglais.

En réponse à la recommandation, Patrimoine canadien indique avoir entamé des discussions avec certains gouvernements provinciaux et administrations municipales afin de discuter de la promotion de la dualité linguistique. Le Ministère indique jouer un rôle d'intermédiaire et d'assurer ainsi l'échange de pratiques exemplaires en ce qui a trait à l'offre de services bilingues. Les discussions n'en sont encore qu'aux stades préliminaires et aucune stratégie n'a été mise en place. La commissaire estime que les progrès accomplis aux fins de la mise en œuvre de la recommandation, bien qu'amorcés, sont lents, et elle encourage le Ministère à redoubler d'efforts.

Suivi de la recommandation 12 : en voie de mise en œuvre.

Recommandation 13

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien assure la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et les administrations municipales, ainsi que leurs partenaires du secteur privé, afin de promouvoir la nature bilingue de la région de la capitale nationale dans le cadre d'une stratégie de développement économique régional.

À titre de coordonnateur de la mise en œuvre de la partie VII, Patrimoine canadien doit agir de façon concertée avec les différentes institutions fédérales tenues de contribuer à la promotion du caractère bilingue de la capitale nationale, dont la CCN et TPSGC, ainsi que les autres paliers de gouvernement. La commissaire reconnaît que le Ministère rencontre régulièrement ses différents partenaires afin de discuter de divers projets de promotion de la dualité linguistique au sein de la RCN.

La commissaire considère cependant qu'à titre de ministère principalement responsable de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, Patrimoine canadien devrait faire preuve d'un plus grand dynamisme et du leadership nécessaire aux fins de la pleine réalisation des engagements du gouvernement du Canada. Cela est d'autant plus important que le Ministère indique avoir de la difficulté à générer de l'intérêt envers ses programmes de promotion de la dualité linguistique et à aller chercher des soumissions pour des projets novateurs. La commissaire est donc d'avis que le Ministère devrait aussi promouvoir plus activement ses programmes de financement.

Suivi de la recommandation 13 : partiellement mise en œuvre.

Nouvelle recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande à Patrimoine canadien de prendre des mesures concrètes visant à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale, d'entreprendre des projets de promotion de la dualité linguistique auprès du secteur privé et de promouvoir plus activement le volet Promotion de la dualité linguistique au sein des organismes admissibles afin de favoriser une meilleure participation. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 30 mars 2007.

La commissaire est d'avis que la CCN et TPSGC doivent veiller à ce que leurs locataires respectent les clauses linguistiques de leur bail. Toutefois, afin de s'acquitter pleinement de leurs responsabilités en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, la CCN et TPSGC doivent s'assurer de fournir à leurs locataires les outils nécessaires afin que ceux-ci puissent respecter leurs obligations linguistiques. À cet effet, la commissaire a formulé deux recommandations dans son rapport précédent.

Recommandation 9

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada aident leurs locataires commerciaux à respecter leurs obligations en matière linguistique telles que définies dans les clauses linguistiques de leur bail, soit par des mesures directes, soit en les référant aux sources appropriées.

La société de gestion immobilière Minto Properties Ltd. envoie annuellement une lettre à tous les locataires de la CCN pour leur rappeler leurs obligations linguistiques et faire la promotion du projet Aide aux entreprises de la Ville d'Ottawa. Les locataires sont ainsi mis au courant des ressources qui sont à leur disposition afin de les aider à s'acquitter de leurs obligations linguistiques. Selon la CCN, cette façon de procéder lui permet de s'assurer la collaboration de ses locataires tout en leur laissant savoir qu'elle accorde une importance au dossier des langues officielles.

Après la signature d'un nouveau bail, la CCN fait parvenir au locataire un envoi postal contenant la trousse d'outils de la Ville d'Ottawa ainsi qu'une lettre dans laquelle elle explique le projet Aide aux entreprises. Elle y invite le locataire à utiliser les ressources mises à sa disposition au besoin. La CCN révèle qu'elle obtient de très bons résultats en procédant ainsi.

La CCN collabore avec la Ville d'Ottawa à la rédaction et à l'envoi des lettres. La Ville d'Ottawa a aussi indiqué qu'elle recevait une excellente collaboration de la part de la CCN pour ce qui est de la promotion de son projet et de la remise des trousseaux d'outils.

La CCN nous a indiqué vouloir privilégier une approche personnelle avec ses locataires afin de les encourager à s'acquitter de leurs obligations linguistiques et de s'assurer leur collaboration. Au fur et à mesure que surviennent des problèmes, la CCN s'efforce de cerner des solutions et de communiquer avec les locataires afin de régler la situation. Étant donné ces initiatives, la commissaire considère que la CCN a répondu à la recommandation.

En réponse à la recommandation 5 de la commissaire (voir la section Exigences linguistiques dans les baux), TPSGC a fait parvenir à ses locataires, à l'été 2004, une lettre contenant des renseignements sur les ressources offertes gracieusement sur son site Internet ainsi qu'une liste de ressources complémentaires. Lors d'une rencontre avec les représentants du Commissariat aux langues officielles quelques mois plus tard, TPSGC a indiqué qu'il examinerait la possibilité de fournir un traducteur, pour une période déterminée, à ses locataires afin de les aider à traduire affiches, menus et autre matériel écrit. Or, en juillet 2005, le Ministère n'avait toujours pas donné suite à cette proposition ou effectué un nouvel envoi postal à ses locataires, même s'il en avait manifesté l'intention.

À l'heure actuelle, afin d'aider ses locataires à respecter leurs obligations linguistiques, TPSGC leur remet la trousse d'outils de la Ville d'Ottawa lors de la signature du bail. La commissaire considère que le Ministère n'a que partiellement répondu à la recommandation puisqu'il ne veille pas à ce que ses locataires soient régulièrement mis au courant des outils qui sont à leur disposition.

La commissaire s'explique mal l'attitude de TPSGC quant à la mise en œuvre de sa recommandation. Le Ministère semblait pourtant avoir de bonnes intentions en 2004 et la commissaire était encouragée par les idées soumises. Elle souhaite donc que le Ministère donne un sérieux coup de barre et collabore plus activement avec la CCN et la Ville d'Ottawa dans la promotion du caractère bilingue de la capitale nationale.

Suivi de la recommandation 9 : mise en œuvre par la CCN et partiellement mise en œuvre par TPSGC.

Nouvelle recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de collaborer plus activement avec Patrimoine canadien, la Commission de la capitale nationale et les administrations municipales de Gatineau et d'Ottawa afin de promouvoir plus activement la nature bilingue de la région de la capitale nationale auprès du milieu des affaires.

Recommandation 10

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible des outils technolinguistiques, notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie, comme Termium, sans frais pour ses locataires commerciaux, y compris ceux de la Commission de la capitale nationale.

Selon la commissaire, TPSGC, dont relève le Bureau de la traduction, est bien placé pour aider ses locataires, ainsi que ceux de la CCN, en matière de traduction. C'est pourquoi la commissaire demandait que TPSGC fournisse gratuitement aux commerçants l'ensemble de ses outils technolinguistiques. Afin de répondre à cette recommandation (et à des recommandations semblables contenues dans d'autres rapports de la commissaire), le Bureau de la traduction a entrepris une étude de faisabilité visant à examiner la possibilité de mettre Termium, ainsi que d'autres outils linguistiques, à la disposition de la population canadienne sans frais. L'étude est terminée et le Bureau de la traduction examine actuellement les possibilités qui s'offrent à lui.

La commissaire espère que la mesure retenue permettra à tous les Canadiens et Canadiennes de bénéficier gratuitement des outils spécialisés du Bureau de la traduction. Toutefois, il s'agit d'un projet à long terme. La commissaire considère que les locataires de TPSGC et de la CCN devraient pouvoir bénéficier immédiatement des outils et de l'expertise du Bureau de la traduction. De même, la commissaire croit que Termium ne réussira pas à répondre aux besoins du secteur privé, notamment des commerçants, puisqu'il s'agit d'une base de données mise en place spécifiquement pour le secteur gouvernemental. Elle suggère donc que des outils soient conçus pour répondre aux besoins du secteur privé en matière de traduction. La commissaire a donc décidé de reformuler la recommandation 10. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 29 septembre 2006.

Recommandation 10 (reformulée)

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible, et sans frais, des outils technolinguistiques, notamment des aides à la traduction et des lexiques, conçus spécifiquement pour les entreprises commerciales, à ses locataires commerciaux et à ceux de la Commission de la capitale nationale.

C ONCLUSIONS

Des 13 recommandations formulées par la commissaire dans son rapport de 2004, seulement cinq ont été pleinement mises en œuvre. Des sept recommandations s'adressant à TPSGC, trois ont été mises en œuvre, deux l'ont été partiellement et deux n'ont pas été mises en œuvre. Des cinq recommandations adressées à la CCN, quatre ont été mises en œuvre et une l'a été partiellement. Des quatre recommandations adressées à Patrimoine canadien, une a été mise en œuvre, deux ont partiellement été mises en œuvre et une est en voie de l'être.

La CCN a de toute évidence une longueur d'avance en matière de promotion du bilinguisme auprès de ses locataires de la RCN. La CCN doit toutefois accentuer ses efforts dans le domaine afin d'inciter davantage ses locataires, notamment ceux de la rive ontarienne, à offrir leurs services dans les deux langues officielles.

TPSGC accuse non seulement du retard dans le traitement de la question des baux commerciaux dans la RCN, mais il a aussi fait un pas en arrière en ce qui concerne le niveau de bilinguisme de ses locataires depuis les deux dernières années. La haute direction du Ministère doit saisir ce dossier et exercer le leadership nécessaire afin de mettre en place des mesures correctives le plus rapidement possible.

De son côté, Patrimoine canadien doit promouvoir plus activement le caractère bilingue de la RCN et entreprendre des projets de promotion de la dualité linguistique. Ce n'est qu'ainsi que le Ministère pourra pleinement s'acquitter de ses obligations en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Liste des nouvelles recommandations, réponses des institutions et nos réponses

Nouvelle recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de modifier le libellé de la clause sur le service, de sorte que tous ses locataires commerciaux de la région de la capitale nationale soient tenus de servir le public dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 28 avril 2006.

Réponse du sous-ministre de TPSGC

TPSGC tient à réitérer son engagement envers la promotion du français et de l'anglais au sein de la société canadienne. Le Ministère, en collaboration avec ses services juridiques, examine la possibilité de modifier le libellé de sa clause sur le service dans le but de la renforcer.

Notre réponse

La commissaire suivra cette question de près afin de s'assurer que sa recommandation soit mise en œuvre par TPSGC.

Nouvelle recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de prendre les mesures qui s'imposent, notamment clarifier les exigences linguistiques dans les baux et rappeler périodiquement ces exigences à ses locataires, afin de s'assurer que ces derniers fournissent leurs services dans les deux langues officielles. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en œuvre de cette recommandation d'ici le 29 septembre 2006.

Réponse du sous-ministre de TPSGC

TPSGC reconnaît l'importance de clarifier les exigences linguistiques dans les baux et de faire des rappels périodiques auprès de ses locataires. Dans le cadre du plan d'action qu'il est à élaborer à l'égard de ce dossier, TPSGC améliorera sa stratégie de communication et de sensibilisation afin que les locataires puissent offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Notre réponse

La commissaire entend recevoir le plan d'action de TPSGC actuellement en voie d'élaboration dans un délai raisonnable.

Nouvelle recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande à Patrimoine canadien de prendre des mesures concrètes visant à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale, d'entreprendre des projets de promotion de la dualité linguistique auprès du secteur privé et de promouvoir plus activement le volet Promotion de la dualité linguistique au sein des organismes admissibles afin de favoriser une meilleure participation. La commissaire entend recevoir un rapport faisant état de la mise en oeuvre de cette recommandation d'ici le 30 mars 2007.

Réponse de la sous-ministre du Patrimoine canadien

Patrimoine canadien a demandé jusqu'en mars 2007 afin de mettre en oeuvre cette recommandation car le dossier nécessite la mise en place d'ententes avec divers collaborateurs, notamment la CCN, la Ville d'Ottawa et TPSGC, un processus qui demande du temps. En ce qui a trait aux initiatives financées par l'entremise des programmes de Patrimoine canadien, il est plus facile de recueillir l'information financière à la fin de l'exercice financier lorsque les bénéficiaires soumettent leurs résultats.

Notre réponse

La commissaire accepte l'échéancier proposé par Patrimoine canadien.

Nouvelle recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de collaborer plus activement avec Patrimoine canadien, la Commission de la capitale nationale et les administrations municipales de Gatineau et d'Ottawa afin de promouvoir activement la nature bilingue de la région de la capitale nationale auprès du milieu des affaires.

Réponse du sous-ministre de TPSGC

TPSGC a participé et entend collaborer plus activement avec Patrimoine canadien, la Commission de la capitale nationale et les administrations municipales de Gatineau et d'Ottawa à l'élaboration d'outils dans le but de promouvoir activement la nature bilingue de la RCN auprès de ses locataires.

Notre réponse

La commissaire s'attend à ce que le plan d'action soumis par TPSGC fasse état d'activités en ce sens.

ANNEXE B

Suivi des recommandations de 2004

Recommandation 1

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prennent les mesures nécessaires pour que le contenu des clauses linguistiques soit discuté et clarifié avec les locataires commerciaux quand ils signent ou renouvellent leur bail et qu'ils les informent des mesures concrètes qui doivent être prises afin de respecter leurs obligations linguistiques.

Suivi de la recommandation 1 : mise en œuvre.

Recommandation 2

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mettent en place, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, un mécanisme de surveillance pour garantir que les deux clauses linguistiques sont automatiquement ajoutées à tout nouveau bail commercial et à ceux qui sont renouvelés et fournissent les résultats de cette activité au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Suivi de la recommandation 2 : mise en œuvre.

Recommandation 3

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale garantisse l'ajout et l'application des clauses linguistiques sur le service et les documents écrits dans tous les nouveaux baux à long terme négociés ou renouvelés avec des sociétés de développement et veille à ce que leurs locataires commerciaux soient informés de leurs obligations linguistiques.

Suivi de la recommandation 3 : mise en œuvre.

Recommandation 4

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale fasse en sorte que, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, Minto Properties Ltd. modifie sa méthodologie visant à évaluer les services offerts en personne pour que les données recueillies témoignent davantage de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles auprès des entreprises situées dans des immeubles appartenant à la Commission de la capitale nationale.

Suivi de la recommandation 4 : partiellement mise en œuvre.

Réponse du président de la CCN

La CCN est consciente que la commissaire ne partage pas son avis que certaines dispositions de la *Loi sur la location commerciale de l'Ontario* et du *Code civil du Québec* ne permettent pas de procéder à des vérifications ponctuelles de ses commerces en faisant appel à un « client mystère ». Le président de la CCN a donc demandé à ce que cette question soit discutée plus longuement entre ses représentants et ceux de la commissaire.

Recommandation 5

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada informe, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, tous les locataires commerciaux de la région de la capitale nationale qui ont des clauses linguistiques dans leur bail de ce qu'on attend d'eux en ce qui a trait au service et à l'affichage.

Suivi de la recommandation 5 : mise en œuvre.

Recommandation 6

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mette en place, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et de suivi pour garantir que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques et fournisse les résultats de ces activités au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Suivi de la recommandation 6 : non mise en œuvre.

Notre réponse

La commissaire s'attend à ce que le plan d'action qui lui sera soumis par TPSGC indique clairement ce que le Ministère compte faire afin de mettre cette recommandation en œuvre.

Recommandation 7

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prenne, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures appropriées pour garantir que les clauses linguistiques ajoutées à tout nouveau bail déterminent clairement les exigences en matière de service et d'affichage dans les deux langues et que les éléments de service figurant dans les clauses soient semblables à ceux de la Commission de la capitale nationale.

Suivi de la recommandation 7 : partiellement mise en œuvre.

Se référer à la nouvelle recommandation 1.

Recommandation 8

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien passe en revue ses programmes actuels d'ici décembre 2004 afin d'y inclure des activités destinées expressément à encourager et à aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.

Suivi de la recommandation 8 : mise en œuvre.

Recommandation 9

La commissaire aux langues officielles recommande que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada aident leurs locataires commerciaux à respecter leurs obligations en matière linguistique telles que définies dans les clauses linguistiques de leur bail, soit par des mesures directes, soit en les référant aux sources appropriées.

Suivi de la recommandation 9 : mise en œuvre par la CCN et partiellement mise en œuvre par TPSGC.

Recommandation 10

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible des outils technolinguistiques, notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie, comme Termium, sans frais pour ses locataires commerciaux, y compris ceux de la Commission de la capitale nationale.

Recommandation 10 (reformulée)

La commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible, et sans frais, des outils technolinguistiques, notamment des aides à la traduction et des lexiques, conçus spécifiquement pour les entreprises commerciales, à ses locataires commerciaux et à ceux de la Commission de la capitale nationale.

Suivi de la recommandation 10 : non mise en œuvre.

Réponse du sous-ministre de TPSGC

Le Bureau de la traduction met déjà à la disposition de la population canadienne une trentaine de lexiques accessibles gratuitement sur son site Internet www.bureaudelatraduction.gc.ca, dont quelques-uns intéresseront certains types de commerces. Dans le contexte actuel, le Bureau de la traduction n'a pas le financement

nécessaire pour distribuer Termium gratuitement ou pour développer des outils spécifiques pour répondre aux besoins de traduction du secteur privé. Il ne peut non plus employer son financement actuel à des fins autres que l'appui direct aux activités gouvernementales. Le Bureau de la traduction a déjà engagé le processus devant mener à la prise de décision sur les solutions et options examinées pour rendre ses outils accessibles au public.

Notre réponse

La commissaire reconnaît que le Bureau de la traduction fonctionne à recouvrement des coûts et que son mandat premier est d'appuyer le gouvernement dans ses besoins langagiers. Toutefois, la mise en œuvre de la recommandation ne repose pas exclusivement sur la participation du Bureau de la traduction. De même, le Bureau de la traduction n'a pas à assumer à lui seul le coût de l'élaboration de ces outils.

Recommandation 11

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien détermine, en collaboration avec la Commission de la capitale nationale, les moyens les plus efficaces de sensibiliser le secteur privé de la région de la capitale nationale à la dualité linguistique et organise une campagne à cette fin dans le but d'encourager les entreprises du secteur privé à respecter le caractère bilingue du Canada et, par conséquent, à fournir des services dans les deux langues officielles.

Suivi de la recommandation 11 : partiellement mise en œuvre.

Réponse de la sous-ministre du Patrimoine canadien

À de nombreuses reprises, Patrimoine canadien a rencontré la CCN, TPSGC et la Ville d'Ottawa afin d'évaluer le succès de la stratégie et d'explorer de nouvelles possibilités de collaboration. Par exemple, Patrimoine canadien a discuté avec ses partenaires de diverses façons de présenter une étude de cas faisant la promotion des avantages des services bilingues à un vaste groupe d'entreprises principalement anglophones de la région de la capitale nationale.

Notre réponse

La commissaire continue de soutenir que Patrimoine canadien devrait exercer un leadership accru dans le dossier et accorder plus d'importance aux besoins de la RCN en matière de promotion de la dualité linguistique afin de s'acquitter pleinement de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Recommandation 12

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien s'assure d'avoir rencontré, d'ici le 31 décembre 2004, le personnel représentant les gouvernements provinciaux et les administrations municipales en vue de déterminer les mesures à prendre pour encourager le milieu des affaires à offrir des services tant en français qu'en anglais.

Suivi de la recommandation 12 : en voie de mise en œuvre.

Recommandation 13

La commissaire aux langues officielles recommande que le ministère du Patrimoine canadien assure la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et les administrations municipales, ainsi que leurs partenaires du secteur privé, afin de promouvoir la nature bilingue de la région de la capitale nationale dans le cadre d'une stratégie de développement économique régional.

Suivi de la recommandation 13 : partiellement mise en œuvre.

